

Memoria 2015

Pacífico Seguros Generales

Este documento contiene información sobre la gestión de El Pacífico – Peruano Suiza Compañía de Seguros y Reaseguros durante el año 2015.



INDICE

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD	4
CARTA DEL PRESIDENTE.....	5
DIRECTORIO Y GERENCIA	9
CAPÍTULO I: SOBRE NOSOTROS.....	17
CAPÍTULO II: ENTORNO ECONÓMICO Y MERCADO ASEGURADOR PERUANO	19
CAPÍTULO III: PACÍFICO SEGUROS GENERALES.....	28
3.1. INFORME DE GESTIÓN.....	28
3.2 PRODUCTOS Y SERVICIOS	29
3.2.1. Vehiculares	29
3.2.2. Salud.....	30
3.2.3. Líneas Personales	30
3.2.4. Líneas comerciales	32
CAPÍTULO V: SUSCRIPCIÓN Y REASEGUROS.....	33
CAPÍTULO VI: ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS.....	34
CAPÍTULO VII: INFORME DE GESTIÓN PACÍFICO SEGUROS DE VIDA	37
CAPÍTULO VIII: ÁREAS DE SOPORTE	39
8.1. MARKETING.....	39
8.1.1. Comunicación, Publicidad y Marca	39
8.1.2. Gestión de Clientes	39
8.2. RESPONSABILIDAD SOCIAL	41
8.3. ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN Y DESARROLLO HUMANO	42
8.4. PLANEAMIENTO, OPERACIONES Y TECNOLOGÍA.....	44
PLANEAMIENTO	44
OPERACIONES Y TECNOLOGÍA.....	44
DATOS GENERALES DE LA COMPAÑÍA.....	46

ENTORNO JURÍDICO	46
PROCESOS LEGALES	52
CAPITAL SOCIAL.....	53
POLÍTICA DE DIVIDENDOS.....	54
ESTADOS FINANCIEROS	55
PRINCIPALES OFICINAS EN LIMA Y PROVINCIAS	59
GOBIERNO CORPORATIVO.....	62
GESTIÓN DEL VALOR DE AUDITORÍA INTERNA	64
HONORARIOS DE AUDITORIA	67

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

El presente documento contiene información veraz y suficiente respecto al desarrollo del negocio de El Pacífico-Peruano Suiza Compañía de Seguros y Reaseguros durante el año 2015. Sin perjuicio de la responsabilidad que compete al emisor, los firmantes se hacen responsables de su contenido conforme a los dispositivos legales aplicables.

Lima, 12 de febrero de 2016



Álvaro Correa Malachowski

Gerente General



Pedro Travezán Farach

Gerente Central de Finanzas

CARTA DEL PRESIDENTE

Estimados accionistas:

En nombre del Directorio de Pacífico Seguros, me complace dirigirme a ustedes y presentarles el informe de gestión correspondiente al año 2015.

El mercado de seguros

En el 2015, el mercado de seguros peruano obtuvo primas sobre los S/.11,744 millones registrando un crecimiento de 15.7% sobre el año anterior; cifra que supera en más de 4 veces el crecimiento de 3.3% que registró la actividad económica en el país. Las primas en los ramos de seguros generales y accidentes superaron los S/. 6,126 millones, lo que significa un incremento de 17.2% con relación al año anterior. Por su parte, los ramos de seguros de vida, obtuvieron primas sobre los S/. 5,618 millones, lo que representa un crecimiento de 14.0% sobre el año anterior.

A pesar de estos crecimientos, el mercado asegurador peruano continua siendo uno de los menos penetrados de la región con un índice de primas brutas de 1.9% del PBI, mientras que el promedio en la región es 2.8%.

Resultados

Pacifico Seguros

El negocio de Seguros Generales alcanzó una producción de S/. 1,363 millones, con una prima neta ganada de S/. 945 millones, cifras que superaron en 4.8% y 8.3%, respectivamente, a las obtenidas el año anterior. Todas las líneas de negocio incrementaron su producción a nivel de prima neta ganada, donde Líneas Mayoristas aumentó 22.3%, Líneas Personales en 14.0%, Asistencia Médica 11.0% y Vehiculares 1.0%. En cuanto a la participación de mercado a prima neta ganada ocupamos el segundo lugar con 27.0%.

La mayor producción del periodo estuvo acompañada de menores siniestros, lo cual se vio reflejado en una importante reducción de los ratios de siniestralidad en todos los negocios. La mejora se vio sobretodo en Vehiculares, producto de las acciones implementadas en la tarificación y en la gestión de siniestros.

Asimismo, se presentó un menor ratio de costo de adquisición y menores gastos generales como consecuencia de un estricto y adecuado control de los mismos y por el registro de participación de utilidades de reaseguro de ejercicios anteriores.

En ese sentido, el resultado del 2015 alcanzó una utilidad de S/. 65.9 millones superando la utilidad de S/. 32.6 millones del 2014, resultado acorde con nuestro objetivo estratégico de crecimiento sostenido y rentable.

Salud - Asociación con Banmédica

A partir del año 2015, Pacífico Grupo se asocia con la empresa Banmédica para participar en partes iguales en el negocio de Seguros y Prestación de Salud. Esta asociación incluyó el negocio de Asistencia Médica de Pacífico Seguros, de Planes de Salud de EPS y de subsidiarias médicas. A cambio, Banmédica realizó aportes de capital por US\$ 57 millones, así como las acciones de la Clínica San Felipe y laboratorios ROE, empresas líderes en el mercado de salud peruano. Esta unión ha permitido consolidarnos como el mayor grupo de salud privada del Perú, reforzando nuestra oferta de aseguramiento en salud y fortaleciendo los niveles de servicio de prestaciones médicas a nivel nacional. Dicha asociación produjo una ganancia extraordinaria neta para PGA S/. 99.1 millones producto de la revalorización de la inversión de PPS en EPS.

En este sentido la utilidad consolidada de la EPS y subsidiarias médicas pasa a ser S/. 46.3 millones, superior a los S/. 10.1 millones obtenidos en el 2014, producto de la mejoras operacionales en la red SANNA y la incorporación de Clínica San Felipe y Laboratorios ROE al negocio.

Pacífico Vida

El negocio de Vida alcanzó una producción de S/.1,356 millones, registrando un crecimiento de 23.6% sobre el año anterior, crecimiento superior al del mercado, lo cual permite mantener nuestro liderazgo en dicho negocio. Todas las líneas de negocio incrementaron sus primas, destacando el negocio de seguros previsionales, al haber obtenido un tramo de la licitación 2015-2016 del negocio de invalidez y sobrevivencia (AFP). Asimismo, los otros negocio de vida mantuvieron importantes crecimientos en al año: Vida Individual con 17.7%, Vida Crédito con 15.7% y Rentas Vitalicias con 10.3%, mientras que Vida Grupo y Accidentes Personales con un crecimiento de 9.0%.

Esta mayor producción del periodo estuvo acompañada por mayores reservas en los negocios. Por otra parte, al igual que en todas las empresas del Grupo Asegurador, Pacífico Vida tuvo un adecuado control del gasto general y de los costos de adquisición.

En el 2015 el resultado del negocio de vida alcanzó una utilidad de S/. 155.1 millones, ligeramente menor a los S/. 159.3 millones del 2014, diferencia producida en gran medida por el reconocimiento del deterioro de algunas inversiones en el portafolio, producto de las desfavorables condiciones de los mercados de capitales.

Cumplimiento de Objetivos y Perspectivas

Por segundo año consecutivo, el resultado de Pacífico Seguros Generales ha sido mayor al esperado, producto del buen desempeño de la mayoría de negocios y del programa de transformación implementado en los últimos años. Si bien hubo algunos ingresos extraordinarios en el ejercicio, nos sentimos satisfechos no sólo por los resultados obtenidos sino porque éstos se dan en una coyuntura de desaceleración económica, en un mercado de valores en pérdidas históricamente extensas y en un contexto regulatorio bastante agitado. Este resultado refuerza nuestra convicción de priorizar la gestión técnica y nos alienta a seguir trabajando por tener un negocio de seguros rentable y con resultados estables en el tiempo.

En seguros generales, hemos trabajado en transformar el negocio de autos usando tarificación experta para discriminar el riesgo y gestionando los siniestros con derivación a talleres preferentes y el uso de modernas herramientas para lograr objetividad en la negociación con talleres, y en rentabilizar el negocio de riesgos generales con disciplina en suscripción y vía la optimización de nuestros esquemas de reaseguro. Asimismo, venimos trabajando en la implementación y estabilización de nuestro nuevo sistema operativo que esperamos sea la plataforma para sostener el crecimiento del negocio en los siguientes años.

En Salud, hemos avanzado de la mano de Banmedica en implementar las mejores prácticas y experiencia que traen al negocio. Hemos sido activos en trabajar con sus consultores expertos en gestión operativa, administrativa, médica, en enfermería y en infraestructura apuntando a llevar nuestra operación a los estándares de Banmedica en Chile y Colombia. En nuestro primer año trabajando juntos como socios, hemos sido exitosos en ajustar la organización a esta nueva estructura y en crear un gobierno conjunto efectivo para el negocio.

En seguros de vida, hemos consolidado nuestro liderazgo y rentabilidad en los negocios de vida individuales y grupales, retomamos nuestra presencia en el negocio previsional al hacernos acreedores de un tramo del negocio de invalidez y sobrevivencia (AFP), y mantuvimos la estabilidad de los resultados financieros de la compañía pese a la turbulencia de los mercados, vía el manejo responsable de nuestras inversiones y el reconocimiento de pérdidas de forma oportuna conforme lo establece nuestra política interna de deterioro de valor de inversiones.

En los canales de distribución, incrementamos la productividad de fuerza de ventas y telefónica, fuimos exitosos en fortalecer nuestro vínculo con retailers que nos dan la plataforma para poder llegar a segmentos del mercado a los cuales hoy no llegamos, y finalmente, lanzamos nuestra nueva estrategia e identidad de “Somos Corredores” con resultados tangibles, logrando pasar de una satisfacción en corredores de 30% en el 2014 a 60% en el 2015.

El año que termina consolidamos nuestra convicción de situar al cliente como eje central de nuestra estrategia; por eso hemos trabajado en optimizar nuestro call center, en simplificar productos, en retener a nuestros mejores clientes, en gestionar los puntos de contacto, en mejorar nuestros procesos operativos, midiendo siempre la satisfacción del cliente en los distintos encuentros con la compañía.

La eficiencia sigue siendo un pilar básico en nuestro proceso de transformación. Hemos sido estrictos en el control del gasto y de las inversiones en activos, así como en optimizar algunos de nuestros principales procesos mediante olas de eficiencia operacional (LEAN) como lo hicimos en emisión y siniestros.

Como parte de nuestra estrategia de transformación, en el 2016 debemos continuar con nuestras iniciativas de mejora emprendidas en años anteriores y, en esta etapa, enfocarnos en buscar la excelencia operativa en nuestros principales procesos de cara a consolidarnos como la compañía que mejor servicio brinda a sus clientes. Debemos lograr esto siendo la empresa más eficiente y

con canales más productivos del mercado; así lograremos mantener la ventaja comparativa base del crecimiento de nuestro negocio y que nos permita manejar la mayor exigencia regulatoria que podamos enfrentar en el futuro.

Como ya lo hemos hecho en el pasado ante situaciones de cambio, enfrentaremos la incertidumbre que nos presenta la eventual reforma del sistema previsional, con la posible disposición que permitiría el retiro del 95.5% de los fondos previsionales al momento de la jubilación, lo cual impactaría directamente nuestro negocio de rentas vitalicias. De la misma manera, me es grato comentarles que el desafío que presentará la eventual incorporación de nuevas tablas de mortalidad en los cálculos de reservas nos encuentra adecuadamente preparados, gracias a un trabajo profesional y responsable en la gestión de Pacífico Vida a lo largo del tiempo.

Quiero finalmente reiterar que nuestro objetivo principal será seguir consolidando la oferta de valor integral de Seguros Generales, de Salud y de Vida, para brindar a nuestros clientes la mejor opción frente a situaciones inesperadas, que les permita encarar la vida con plena confianza y vivir con tranquilidad. Seguiremos en la línea de lograr que nuestros clientes Vivan Pacífico.

En nombre del Directorio, concluyo agradeciendo por su constante apoyo a nuestros señores accionistas, a nuestros colaboradores y a nuestros clientes, con quienes hacemos posible el éxito sostenido de Pacífico Seguros.

Muchas gracias,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Dionisio', with a long horizontal flourish extending to the right.

Dionisio Romero Paoletti
Presidente del Directorio

DIRECTORIO Y GERENCIA

DIRECTORIO

PRESIDENTE

Dionisio Romero Paoletti

VICEPRESIDENTE

José Raimundo Morales Dasso

DIRECTORES

Walter Bayly Llona

José Miguel Morales Dasso

Eduardo Hochschild Beeck

José Antonio Onrubia Holder

Ricardo César Rizo-Patrón de la Piedra

Luis Enrique Romero Belismelis

Dionisio Romero Paoletti

Presidente del Directorio de Credicorp y Banco de Crédito del Perú - BCP, siendo Presidente Ejecutivo de Credicorp desde el año 2009 y Director del BCP desde el año 2003, donde fue designado Vicepresidente del Directorio en el año 2008 y Presidente en el año 2009. Es también Presidente del Directorio de Banco de Crédito de Bolivia, El Pacífico Peruano Suiza Cía. de Seguros y Reaseguros S.A., El Pacífico Vida Cía. de Seguros y Reaseguros S.A., Alicorp S.A.A., Ransa Comercial S.A., Industrias del Espino S.A., Palmas del Espino S.A., Agrícola del Chira S.A., entre otras. Es Vicepresidente del Directorio de Inversiones Centenario S.A. y Director de Banco de Crédito e Inversiones - BCI, Cementos Pacasmayo S.A.A. y Sierra Metals Inc. Es Bachiller en Economía de Brown University, USA, y MBA en Administración de Empresas de Stanford University, USA. (Director Dependiente). Es Director de nuestra compañía desde febrero de 2003.

José Raimundo Morales Dasso

Es Bachiller en Economía y Administración de la Universidad del Pacífico, y Magíster en Administración de Negocios de The Wharton School de la Universidad de Pennsylvania. Ocupó el cargo de Gerente General del BCP entre noviembre de 1990 y marzo de 2008. Actualmente ocupa el cargo de Presidente del Directorio de Atlantic Security Bank, Vicepresidente del Directorio de Credicorp Ltd., Banco de Crédito del Perú y Pacífico Peruano Suiza – Cía. de Seguros y Reaseguros. Asimismo, es miembro del Directorio de Pacífico Vida, Cementos Pacasmayo S.A.A., Salmueras Sudamericanas S.A., Fosfatos del Pacífico S.A., Alicorp S.A.A., Grupo Romero, JJC Contratistas Generales S.A., Cerámica Lima S.A., Inversiones y Propiedades S.A. y Corporación Cerámica S.A., así como miembro del Consejo Directivo del Instituto Peruano de Economía.

Walter Bayly Llona

En abril del 2008 el señor Walter Bayly fue designado como Gerente General de Credicorp y del Banco de Crédito del Perú.

Antes de asumir su actual posición, desempeñó otros cargos dentro de la institución, habiendo sido responsable de la Gerencia Central de Planeamiento y Finanzas, así como las Gerencias de Banca Corporativa y Empresarial, Sistemas y Organización y Banca de Inversión.

El señor Bayly se incorporó al Banco de Crédito en 1993, luego de tres años de trabajo como Socio y Director Ejecutivo de la Casa Bolsa de México y de una carrera de 10 años en Citicorp, en Lima, Nueva York, México y Caracas, donde trabajó principalmente en Finanzas Corporativas y Préstamos Sindicados.

El señor Bayly es graduado en Administración de Empresas de la Universidad del Pacífico, con maestría en Ciencias Administrativas con mención en Finanzas de Arthur D. Little Management Education Institute, Cambridge – Boston.

Actualmente, el señor Bayly es Presidente de Directorio de Prima AFP, Mibanco y Credicorp Capital, Miembro del Directorio de El Pacífico Peruano Suiza Cia de Seguros y Reaseguros, El Pacífico Vida Cía. de Seguros y Reaseguros, Pacífico Entidad Prestadora de Salud, Banco de Crédito de Bolivia, Atlantic Security Bank Panamá, Inversiones Centenario, Fondo de Seguros de Depósitos, Instituto Internacional de Finanzas (IIF) y Peruvian-American Association; así como Miembro del Consejo de Asesores de la Universidad del Pacífico y de la Sucursal Peruana de la Universidad Tecnológica de Monterrey.

José Miguel Morales Dasso

Es Abogado por la Pontificia Universidad Católica del Perú y graduado de Sloan Program Graduate School of Business, Stanford University, California. Es socio principal del Estudio Aurelio García Sayán Abogados, así como Director de Compañía de Minas Buenaventura S.A.A., Sociedad Minera El Brocal S.A.A. y Minera Yanacocha SRL, entre otras empresas. Fue Presidente de la Sociedad Nacional de Minería, Petróleo y Energía de la Confederación Nacional de Instituciones Financieras (CONFIEP). Actualmente también es Presidente de la Asociación Empresarios por la Educación. Es Director de nuestra compañía desde setiembre de 1980.

Eduardo Hochschild Beek

Es Ingeniero Mecánico y Físico por Tufts University, Boston. En la actualidad ocupa diversos cargos en reconocidas compañías e instituciones: es Presidente Ejecutivo de Hochschild Mining plc y de la Asociación Promotora Tecsup; Presidente del Directorio de Cementos Pacasmayo S.A.A., Presidente del Consejo Directivo de la Universidad de Ingeniería y Tecnología - UTEC; Vicepresidente del Patronato de Plata del Perú; Director del Banco de Crédito del Perú (BCP), de la Sociedad de Comercio Exterior del Perú (Comex Perú), de la Sociedad Nacional de Minería, Petróleo y Energía, y del Patronato de la Universidad Nacional de Ingeniería (PUNI); Asesor-Perito del Consejo Económico de la Conferencia Episcopal. Es Director de nuestra Compañía desde febrero de 2007.

José Antonio Onrubia Holder

Es Administrador de Empresas con estudios en St. Michael College. Se desempeña como Director de Alicorp S.A.A., de Industria Textil Piura S.A., de Inversiones Centenario S.A.A., de Compañía Universal Textil S.A. y de Ransa Comercial S.A., así como de diversas empresas de los sectores Industrial, Comercial y de Servicios. Es Director de nuestra compañía desde febrero de 2001.

Ricardo César Rizo Patrón de la Piedra

Es Ingeniero Químico por University of Notre Dame y Magíster en Ingeniería Química por Massachusetts Institute of Technology. Es Presidente de UNACEM S.A.A, de la Compañía Eléctrica El Platanal S.A., (CELEPSA), de Sindicato de Inversiones y Administración S.A. (SIA), y de Inversiones

Andino S.A. (IASA). Vicepresidente de Nuevas Inversiones S.A. (NISA), Director de Vigilancia Andina S.A. y es Presidente del Directorio de ARPL Tecnología Industrial S.A. Es Director de nuestra compañía desde febrero de 2003.

Luis Enrique Romero Belismelis

Bachiller en Ciencias Económicas - Boston University (U.S.A.). Oficial de Créditos en el Atlantic Security Bank, Fue CFO de Alicorp S.A.A. y Gerente General de Corporación General de Servicios S.A. Actualmente es Presidente del Directorio de Ransa Comercial S.A. y de Trabajos Marítimos S.A. (Tramarsa); Vice-Presidente del Directorio de Alicorp S.A.A. Universal Textil S.A. y Director de Inversiones Centenario S.A., Banco de Crédito del Perú, Primax S.A., Terminal Internacional del Sur S.A. (TISUR), Palmas e Industrias del Espino S.A., Industria Textil Piura S.A., R. Trading S.A. y de diversas empresas de los sectores industrial, comercio y servicios que conforman el Grupo Romero (Director Dependiente). Es Director de nuestra compañía desde febrero de 2007

GERENCIA

Álvaro Correa Malachowski

Gerente General

Ingeniero Industrial de la Pontificia Universidad Católica del Perú, con Maestría en Administración en Harvard Business School. En 1997 asume el cargo de Gerente de Riesgos de Banca Personas del BCP desempeñándose luego como Gerente del Área de Soluciones de Negocios. Entre el año 2006 y el 2008 se desempeñó como Gerente General de Atlantic Security Bank, Credicorp Securities y BCP Miami Agency. Del 2008 al 2013, tuvo a su cargo la Gerencia Central de Planeamiento y Finanzas del BCP y Gerencia de Finanzas de Credicorp, Director de PRIMA AFP y Financiera Edyficar entre otras subsidiarias de Credicorp. Desde octubre 2013, se desempeña como Gerente de Seguros de Credicorp y Gerente General de Pacífico.

Guillermo Garrido Lecca del Río

Gerente General Adjunto

Es Bachiller en Economía por The University of Texas de Austin, Texas y Magíster en Administración de Empresas (MBA) con especialización en Finanzas por Bentley College, Waltham, Massachusetts. Ha sido Director del Banco Central de Reserva del Perú, Director General de Crédito Público del Ministerio de Economía y Finanzas del Perú, Gerente de Inversiones de ProFuturo AFP, Vicepresidente de Bankers Trust Co., Presidente de la Asociación Peruana de Empresas Prestadoras de Salud, Presidente de ProCapitales, Director de CONFIEP, Director de IPAE, Director de British American Hospital y de El Pacífico Vida Compañía de Seguros y Reaseguros. Actualmente se desempeña como Gerente General Adjunto de Pacífico Seguros Generales y como Gerente General de Pacífico EPS.

Pedro Travezán Farach
Gerente Central de Finanzas

Bachiller en Ingeniería Electrónica de la Universidad Ricardo Palma (URP), máster en Administración de Negocios por ESAN con más de 20 años de experiencia en el Sistema Financiero. Se ha desempeñado como consultor de Finanzas Corporativas, gestor de inversiones en Credicorp Securities Inc.(Broker – Dealer en EEUU), Gerente General de Credifondo y Gerente de Planeamiento y Control Financiero en el Banco de Crédito del Perú (Credicorp). Desde Diciembre de 2013 ocupa el cargo de Gerente Central de Finanzas en Pacífico Seguros Generales.

Ricardo Mulanovich Barrios
Gerente de División Servicios Comerciales

Es graduado en Administración de Empresas por la Universidad del Pacífico. Realizó estudios de especialización en Identidad e Imagen Corporativa en San Diego, California, Estados Unidos. Se ha desempeñado como Subgerente de Marketing del Banco Wiese Sudameris, Gerente de Marketing del NBK Bank. Previamente fue Senior Consultant de Korn Ferry International y Gerente General de Studio A. A inicios de 2006 ingresó como Gerente de Marketing a Pacífico Seguros Generales y se ha desempeñado como Gerente de Negocios Minoristas, Gerente de Líneas Personales y Gerente de Clientes y Nuevos Mercados. Actualmente es Gerente de División de Servicios Comerciales y forma parte del Directorio de ANDA (Asociación de Anunciantes del Perú).

Miguel Delgado Barreda
Gerente División Legal y Prevención de Fraudes

Es Abogado titulado por la Universidad de Lima con especialización en Comercio Internacional, y MBA por ESAN. Se ha desempeñado como Gerente General del Organismo de Formalización de la Propiedad Informal (Cofopri). Fue Consultor Internacional en proyectos financiados por el Banco Interamericano de Desarrollo y por el Banco Mundial, en las áreas de Titulación Urbana y Rural, Reforma Legal e Institucional y Reingeniería de Procesos, entre otras. Fue Director de Prevención y Análisis de la Unidad de Inteligencia Financiera del Perú y miembro de la Comisión de Procedimientos Concursales de Indecopi. Desde abril de 2006 ocupó el cargo de Gerente Legal de Pacífico Seguros Generales y desde febrero de 2010 ocupa el cargo de Gerente División Legal y Prevención de Fraudes de Pacífico Seguros Generales.

Juan Andrés Mesa Pulido
Gerente División Riesgos Generales

Es Asegurador con más de veinte años de experiencia. Graduado en Ingeniería Civil por la Universidad Santo Tomás de Colombia, luego especializaciones en Seguros y Seguridad Social por la Universidad De La Sabana y Desarrollo Directivo (PDD) en INALDE, Colombia. Se ha

desempeñado como analista del área de Ramos Técnicos en la aseguradora Colseguros - Colombia y como Gerente Técnico Comercial de Olsa Re-Colombia. Fue Account Executive y, posteriormente, Deputy Account Manager, Vice President/Client Markets y Member of Management para la región Andina en Swiss Reinsurance American Corporation. Luego pasó a Ecuador donde se desempeñó como Vicepresidente Técnico en Rocafuerte Seguros. Se incorporó a Pacífico Seguros Generales en el 2008 asumiendo la Gerencia de Reaseguros. Desde el 2012 a la fecha se viene desempeñando como Gerente División Riesgos Generales.

Luis Bravo Rovai

Gerente de Gestión Integral de Riesgos

CPCU, ARM, ARM-E, ABCP, FRM

Es Bachiller en Economía por la Universidad del Pacífico; Magister en Administración de Empresas (MBA) de Ross School of Business y Magister en Ciencias Medioambientales (MSc) de la Escuela de Recursos Naturales y Medioambiente, de la Universidad de Michigan, Estados Unidos; Chartered Property & Casualty Underwriter (CPCU) por el Insurance Institute of America for CPCU, Estados Unidos; Associate in Risk Management (ARM) y Enterprise Risk Management-ERM (ARM-E) por el Insurance Institute of America, Estados Unidos; Certificate in Insurance (Cert-CII) por The Chartered Insurance Institute, Reino Unido. Financial Risk Manager (FRM) por la Global Association of Risk Professionals (GARP), Estados Unidos. Cuenta con más de 10 años de experiencia en mercado de capitales, así como con experiencia en el mercado de comercialización de energía en Estados Unidos. Ingresó a Pacífico en el año 2006 ocupando los cargos de Sub Gerente de Análisis, Sub Gerente de Ingeniería de Riesgos y Gerente de Asesoría en Riesgos Empresariales. Desde junio de 2012 se desempeña como Gerente de Gestión Integral de Riesgos de Pacífico Seguros.

Miguel Ortiz de Zavallos Gonzales Vigil

Gerente de División Comercial

Es Licenciado en Administración de Empresas por la Universidad de Lima y MBA en Thunderbird School of Global Management en Arizona, Estados Unidos. Ingresó a Pacífico Seguros en el año 2008 ocupando el cargo de Gerente de Suscripción y Productos de los negocios de salud en Pacífico EPS hasta el año 2011 cuando pasó a ocupar el cargo de Gerente Comercial Regional en Pacífico Seguros Generales hasta el mes de Mayo 2014. Anteriormente se desempeñó como funcionario comercial en las áreas de Banca Personal y Banca Privada en el Banco de Crédito del Perú. Actualmente se viene desempeñando como Gerente de la División Comercial de Pacífico Seguros liderando los esfuerzos comerciales en el canal de corredores de seguros así como la gestión con los clientes corporativos.

Carlos Navarro Arméstar
Gerente de División de Negocios Vehiculares

Es bachiller en Administración de Empresas por la Universidad de Lima y MBA por The University of Texas at Austin, Estados Unidos. Fue Consultor Asociado Senior del Grupo Enfoca, Gerente Corporativo Regional de Tarjetas de Crédito y Alianzas del Grupo Altas Cumbres, Gerente de Medios de Pago del Banco del Trabajo, y Vicepresidente de Tarjetas de Crédito, Core Banking, Branches y Auto Lending de Citibank. Desde su ingreso en 2009 ha desempeñado los cargos de Gerente Central de Canales de Distribución y Gerente General en el centro de oncología integral "Aliada contra el Cáncer". Actualmente se desempeña como Gerente de División de Negocios Vehiculares en Pacífico Seguros.

Armando Mejía Capuñay
Gerente de Negocios Directos

Bachiller en Ingeniería Geográfica de la Universidad Nacional Federico Villareal, con Maestría en Administración de Negocios en la Escuela de Post-grado de la Universidad San Ignacio; tiene la Certificación de "Business Excellence" (CIBE) brindada por Columbia Business School, y tiene estudios de especialización en Administración de Mercados y Ventas en la Universidad del Pacífico. Con trayectoria en el área comercial de empresas administradoras de fondos de pensiones y entidades bancarias. Actualmente y desde abril de 2013 se desempeña como Gerente de Negocios Directos.

María Felix Torrese
Gerente de Bancaseguros y Alianzas

Ingeniera Industrial graduada con honores por la Universidad de Lima y máster en Administración de Empresas (MBA) por la Universidad Adolfo Ibañez de Chile, donde obtuvo la distinción de mejor egresada. Siguió el Exchange Programme MBA en Manchester Business School, Inglaterra. Cuenta con una amplia trayectoria gerenciando productos, canales de distribución y negocios masivos. Actualmente ocupa el cargo de Gerente de Bancaseguros y Alianzas.

Guillermo Zegarra Cerna
Gerente de Auditoría Interna
CRMA, CRISC, CICA, ISO 22301 LA, CobiT-F.

Es Contador Público Colegiado, Auditor Independiente y Magíster en Administración Estratégica de Empresas por CENTRUM Graduate Business School de la Pontificia Universidad Católica del Perú. También es miembro del Instituto de Auditores Internos-IIA Global y de la Information Systems Audit & Control Association-ISACA. Cuenta con las siguientes certificaciones internacionales: Certified Internal Controls Auditor - CICA, by The Institute for Internal Controls (2014), ISO 22301 Business Continuity Management Lead Auditor by BSI (2013), Certified Risk

Management Assurance – CRMA, by The Institute Internal Auditor (2012), Certified in Risk and Information System and Control – CRISC, by ISACA (2011). Se desempeñó en distintas posiciones en la División de Auditoría Interna del BCP, en febrero de 2006 ingresó a Pacífico Seguros Generales, donde actualmente es responsable de la actividad de auditoría interna de los negocios de Seguros- Propiedad, Salud, Vida- y Prestación de Salud. Es actualmente Vicepresidente del capítulo local de ISACA Lima (Chapter 146) y Vicepresidente del Comité de Auditoría Interna de la Asociación Peruana de Empresas de Seguros (APESEG).

Aldo Pereyra Villanueva

Gerente Corporativo de Contabilidad

Es Contador público colegiado por la Universidad de Lima y Magíster en Dirección de Empresas (MBA) por la Universidad de Piura. Se desempeñó como Subgerente Adjunto del área de Contabilidad General del BCP y como Auditor Senior de Arthur Andersen. Se incorporó a nuestra compañía en 2006. Actualmente se desempeña como Gerente Corporativo de Contabilidad.

De acuerdo con las prácticas de Buen Gobierno Corporativo hacemos de su conocimiento que no existe vinculación por afinidad o consanguinidad entre nuestros Directores, plana gerencial o principales funcionarios, ni entre ellos con los accionistas de Pacífico Seguros Generales. Nuestros Directores se encuentran vinculados con los accionistas y/o el Grupo Económico al que pertenece Pacífico Seguros Generales, de acuerdo a la definición de vinculación establecida en la Resolución Conasev N° 090-2005-EF/94.10. Asimismo, indicamos que los Directores Independientes de la compañía son los señores: Raimundo Morales Dasso, Jose Miguel Morales Dasso, Eduardo Hochschild Beek y Ricardo Rizo Patrón de la Piedra.

Finalmente, indicamos que no se ha producido en los últimos dos años la renuncia o destitución del principal funcionario contable o de auditoría de la compañía, sin embargo, en el año 2015 se sustituyeron a los auditores externos.

CAPÍTULO I: SOBRE NOSOTROS

NUESTRA FILOSOFÍA: VIVE PACÍFICO

Cuando una persona vive plenamente es porque tiene la seguridad que cumplirá con todos sus objetivos, sin complicaciones ni retrocesos. Eso es Vivir Pacífico, que nuestros clientes enfrenten la vida con absoluta confianza y la tranquilidad de saber que están respaldados en todo momento.

Esta filosofía es el resultado de un enfoque hacia el cliente, en el que nos preocupamos por ponernos en el lugar de este y entender que está buscando de una compañía aseguradora como la nuestra. Trabajamos todos los días para ofrecer soluciones que se ajustan a sus necesidades y brindarles el respaldo necesario ante situaciones inesperadas a través de nuestras tres líneas de negocios: Salud, Vida y Riesgos Generales.

Todos nuestros esfuerzos se sustentan en una misión, visión y principios que nos definen como la Compañía que somos, una compañía dedicada a nuestros clientes.

MISIÓN Y VISIÓN

Nuestra Misión

Ayudar a los clientes a proteger su estabilidad económica, ofreciéndoles soluciones que protejan aquello que valoran y aseguren el cumplimiento de sus objetivos.

Nuestra Visión

Ser una de las cinco mejores aseguradoras de Latinoamérica: simple, transparente, accesible, rentable y con colaboradores altamente competentes y motivados.

ESTRATEGIA CORPORATIVA

Nuestra Estrategia Corporativa se basa en la importancia en la formación y motivación de nuestro equipo de colaboradores, el enfoque en un crecimiento rentable, la mejora continua de procesos para lograr su eficiencia y excelencia, una adecuada gestión de los riesgos y lo más importante, que el resultado de nuestro trabajo se vea reflejado en tener clientes satisfechos.

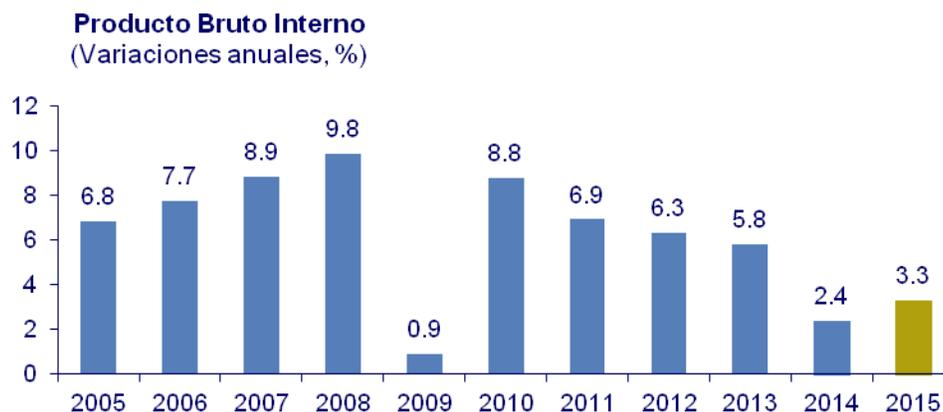
De esta manera, con la finalidad de enfocar y guiar todos nuestros esfuerzos, trabajamos en base a cinco principios que representan los compromisos que como Pacífico Seguros asumimos con nuestros clientes y, por lo tanto, lo que ellos pueden esperar de nosotros.

- **Construimos relaciones de largo plazo:** Creemos en las relaciones de largo plazo y nos enfocamos en desarrollarlas con nuestros asegurados, corredores y canales de distribución.
- **Somos especialistas en la gestión de riesgos:** Trabajamos junto a nuestros clientes para entender sus necesidades y les ofrecemos soluciones que les permitan manejar sus riesgos en forma eficiente.
- **Cumplimos con nuestras obligaciones de forma justa y oportuna:** Resolvemos los siniestros de nuestros clientes con un alto criterio de justicia y los pagamos de forma oportuna.
- **Buscamos la excelencia en el servicio al cliente:** Asesoramos a nuestros clientes en la gestión de sus riesgos y nos esforzamos día a día para darles la calidad de servicio que merecen.
- **Somos una compañía confiable y con amplia solidez financiera:** Nuestra fortaleza financiera, así como una gestión profesional y prudente del negocio de seguros, garantizan la más alta capacidad de pago de nuestras obligaciones ahora y en el futuro.

CAPÍTULO II: ENTORNO ECONÓMICO Y MERCADO ASEGURADOR PERUANO

ENTORNO ECONÓMICO

Crecimiento



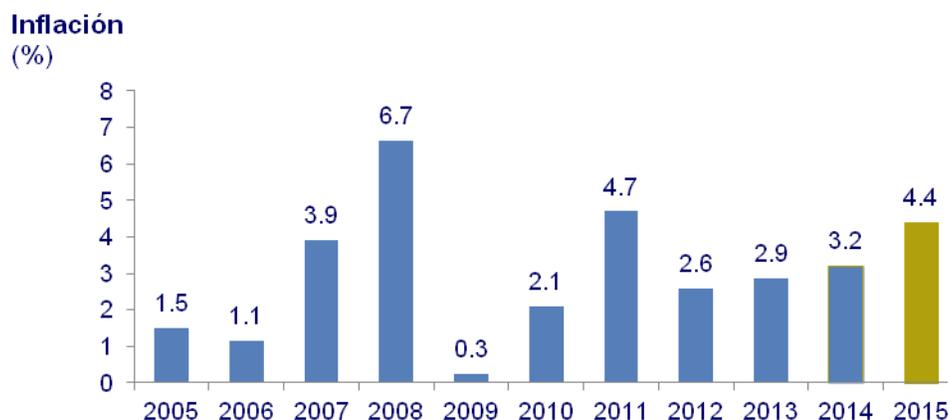
Fuente: INEI

La economía peruana creció 3.3% durante el 2015, tasa mayor a la registrada en el 2014 (2.4%). El resultado respondió a la reversión parcial de los choques de oferta que afectaron el desempeño de la economía en el 2014. La producción minera creció 15%. Este elevado crecimiento se explicó principalmente por la producción de las operaciones de cobre Toromocho y Constancia, el incremento en la producción de Antamina y el inicio de operaciones de Las Bambas y la Ampliación de Cerro Verde. Asimismo, la recuperación de la captura de anchoveta y la baja base de comparación en la segunda mitad del año aseguraron el crecimiento de 16% del sector pesquero a pesar del calentamiento del mar en los últimos meses del año. En contraste, la inversión pública del Gobierno General registró una caída de 12.5%, principalmente por el bajo desempeño en la gestión del gasto de inversión por parte de los gobiernos regionales (-15.0%) y locales (-23.9%). En esta línea, el sector construcción retrocedió 5.9% en el 2015, su peor desempeño desde 2001. Por su parte, el sector comercio avanzó 3.9% y el sector servicios 4.4%, sus menores tasas de crecimiento desde 2009 y 2004, respectivamente. En conjunto, los sectores no primarios experimentaron una desaceleración durante el 2015 al registrar un crecimiento de 2.4% frente al 3.6% registrado en el 2014.

Inflación

La inflación en el 2015 fue 4.4%, por encima del rango meta (2% +/- 1pp) del Banco Central de Reserva del Perú (BCRP) por segundo año consecutivo. La inflación reflejó principalmente incrementos en los precios de los alimentos y las tarifas eléctricas. Las anomalías climatológicas afectaron el abastecimiento de los alimentos agrícolas perecibles, como la papa. Asimismo, las

tarifas eléctricas acumularon una variación de 18.7%. El componente de alimentos y energía se incrementó en 5.5%. Por su parte, la inflación sin alimentos y energía cerró en 3.5%, principalmente por el incremento en las tarifas de los servicios educativos y de agua potable, así como de algunos rubros vinculados a la evolución del tipo de cambio, como compra de vehículos y alquiler de vivienda. Sin embargo, el Perú cerró el 2015 con una de las menores tasas de inflación de la región (Brasil: 10.7%, Colombia: 6.7%, Chile: 4.4%, México: 2.1%).



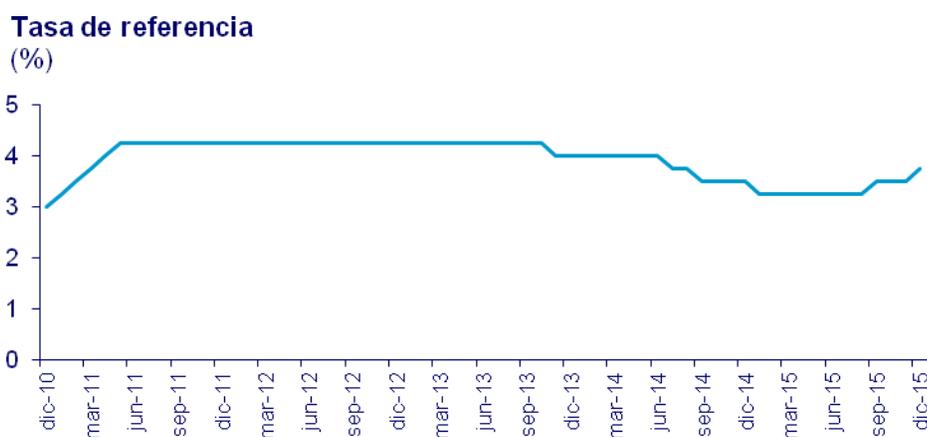
Fuente: INEI

Tasa de referencia

El entorno local fue complejo para el BCRP. El bajo crecimiento de la demanda interna durante el 2015 y las expectativas de que esto continuaría durante el 2016 motivó a la entidad monetaria a reducir la tasa de referencia en 25pbs a 3.25% en enero 2015. Sin embargo, la mayor depreciación cambiaria y los choques de oferta debido a factores climáticos tuvieron un efecto mayor al anticipado sobre la inflación a lo largo del año. Asimismo, las expectativas de inflación para el 2016 se incrementaron de forma gradual hasta ubicarse por encima del límite superior del rango meta. En este contexto, el BCRP elevó la tasa de referencia en dos oportunidades durante la segunda mitad del año a 3.50% y a 3.75% en setiembre 2015 y diciembre 2015, respectivamente. Por su parte, las operaciones monetarias del BCRP continuaron orientadas principalmente a mantener niveles adecuados de liquidez en moneda nacional en un contexto de crecimiento del crédito a un mayor ritmo que los depósitos. Para ello, el BCRP continuó flexibilizando los encajes en moneda nacional, con lo que los encajes en soles pasaron de 9.5% en dic-14 a 6.5% en jun-15.

Con el objetivo de reducir la vulnerabilidad de la economía a las fluctuaciones del tipo de cambio, el BCRP estableció metas de desdolarización que permitieron que el nivel de dolarización de los créditos pase de 38% a fines del 2014 a 30% a diciembre 2015. Asimismo, el instituto emisor realizó operaciones de inyección de liquidez en moneda nacional a diferentes plazos, principalmente a través de repos, y aprobó dos nuevos esquemas de repo de monedas. Uno de estos esquemas tiene como objetivo apoyar el crecimiento del crédito en moneda nacional (expansión), mientras que el

otro se orienta a la conversión de créditos realizados por las entidades financieras en moneda extranjera a préstamos en moneda local (sustitución).



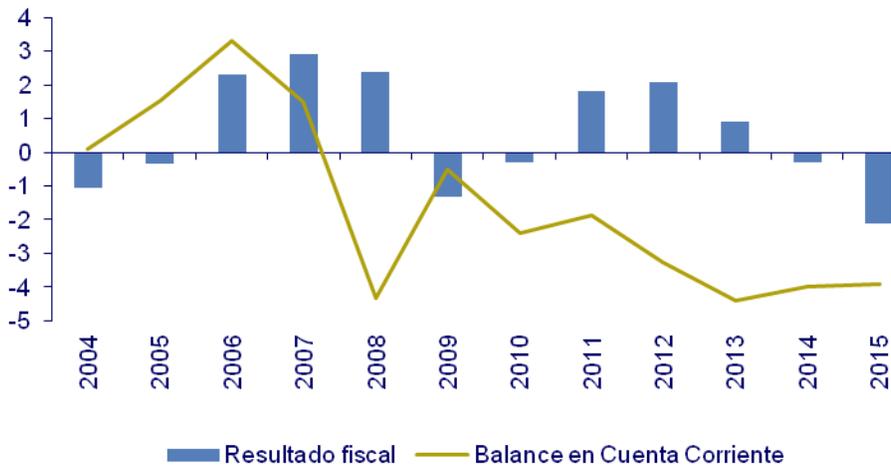
Fuente: Banco Central de Reserva

Finanzas públicas y sector externo

El déficit fiscal cerró el 2015 en 2.1% del PBI, el mayor desde el 2002 y superior en 1.8pp al registrado en el 2014. A partir de enero 2015 entraron en vigencia las medidas lanzadas por el MEF para compensar el debilitamiento de la demanda interna y el menor crecimiento del PBI. Así, se redujo el Impuesto a la Renta empresarial de 30% a 28%, mientras que también se redujo el Impuesto a la Renta para trabajadores de menores ingresos. Estas medidas liberaron en la economía recursos equivalentes a alrededor de 0.7% del PBI, lo que aunado a la caída de precios de exportación y el débil dinamismo económico interno llevó a los ingresos del Gobierno General de 22.2 a 20.0 como % del PBI entre 2014 y 2015. Por su parte, el gasto público del Gobierno General creció 1.2% en el 2015 ante el incremento del gasto corriente (2015: +4.4%), en contraste, el gasto de capital cayó 7.3%.

La caída de 15% de los precios de exportación, así como la caída de las exportaciones no tradicionales ocasionaron que nuestras exportaciones desciendan a US\$ 34 mil millones en el 2015, US\$ 5 mil millones por debajo del 2014 y US\$ 13 mil millones menos respecto del pico del 2012. Así, la balanza comercial cerró con un déficit de US\$ 2,864 millones (más del doble que en 2014). Con ello, la cuenta corriente registró un déficit equivalente a 3.9% del PBI (similar al déficit de 4.0% del PBI observado en 2014), el cual fue financiado por capitales de largo plazo del sector privado (5% del PBI).

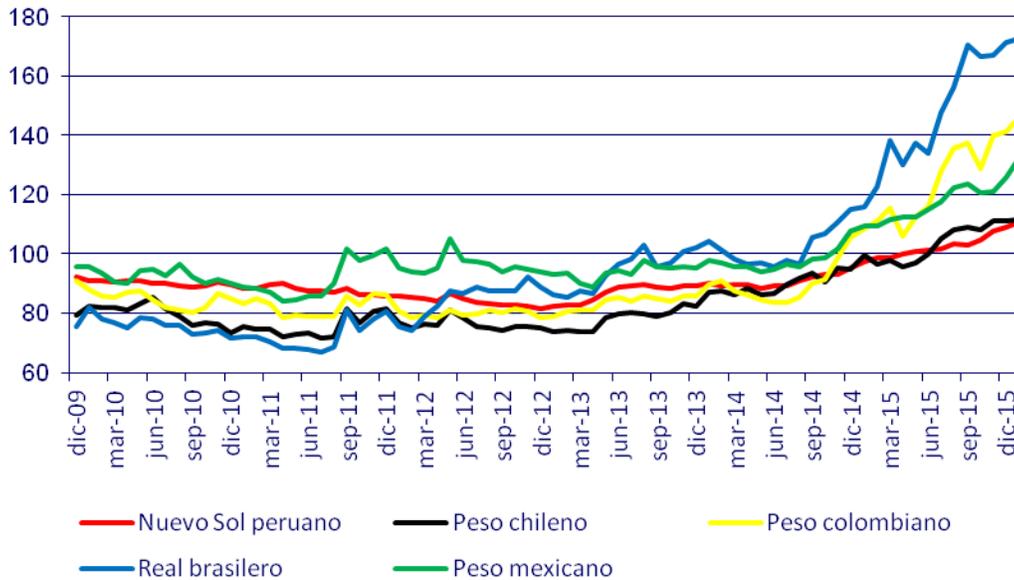
Resultado fiscal y Balance en Cuenta Corriente (Porcentaje del PBI)



Fuente: Banco Central de Reserva, BCP

Tipo de cambio

Tipos de Cambio (Índice, Dic-08 = 100)



Fuente: Bloomberg

Al cierre de 2015, el tipo de cambio se ubicó en S/. 3.41 por dólar y acumuló una depreciación anual de 14.5%. Los factores detrás de las presiones devaluatorias correspondieron a: (i) el fortalecimiento global del dólar debido a la expectativa de alza en la tasa de la FED, (ii) la caída de los precios de los commodities, y (iii) la incertidumbre sobre la desaceleración de la economía China.

Ante ello, el BCRP tomó una serie de medidas para moderar la volatilidad cambiaria. La entidad monetaria realizó ventas directas de dólares por US\$ 8,054 millones durante el 2015 frente a US\$ 4,228 millones en 2014. Asimismo el saldo de swaps cambiarios de venta se elevó a S/. 26,351 millones al cierre del año y el saldo de CDR BCRP se ubicó en S/. 7,059 millones. Finalmente el BCRP implementó límites a ciertas operaciones financieras (venta de derivados).

Perspectivas 2016

En su actualización de proyecciones económicas (WEO) de enero 2016, el FMI nuevamente recortó la proyección de crecimiento mundial a 3.4% para el 2016 (oct-15: 3.6%) y a 3.6% para el 2017 (oct-15: 3.8%). Más de dos tercios de esta revisión a la baja se explicó por ajustes en economías emergentes, las cuales crecerán 4.3% en el 2016 (oct-15: 4.5%) y 4.7% en el 2017 (oct-15: 4.9%). En particular, el FMI mantiene las perspectivas de que China se seguirá desacelerando a 6.3% este año y 6.0% el próximo. Entretanto, espera que Latam sume su segundo año consecutivo de recesión económica en el 2016 (-0.3%), en línea con el deterioro esperado en Brasil (contracción de -3.5% luego de caer 3.7% en 2015).

En el plano local, se espera que el PBI se expanda alrededor de 3.2% este año. Sin embargo, la demanda interna crecería apenas 1% debido a la caída de la inversión privada por tercer año consecutivo, la reducción de inventarios, el estancamiento del empleo formal, una inflación nuevamente por encima del rango meta, así como los ajustes de costos y presupuestos de empresas y familias. En el 2016, los sectores primarios explicarán casi la mitad del crecimiento total del PBI debido al incremento de la producción de cobre en 33%.

Por otro lado, la inflación nuevamente se podría ubicar por encima del rango meta del BCRP. Un descenso más lento de la inflación responde a un mayor nivel de tipo de cambio, así como una lenta reversión de las expectativas de inflación hacia el rango meta del BCRP. Las expectativas de inflación para el 2016 se ubican en 3.5%, mientras que para el 2017 el consenso espera que la inflación cierre entre 3.0% hasta 3.3%. El principal objetivo del BCRP en el corto plazo será anclar nuevamente las expectativas de inflación.

Por su parte, el déficit fiscal se incrementará de 2.1% del PBI en el 2015 a cerca de 3% del PBI en el 2016. Este incremento será explicado principalmente por el crecimiento de la inversión pública después de dos años consecutivos de caída, así como el débil desempeño de la demanda interna y la caída de los precios de exportación que impactarán en los ingresos fiscales. Asimismo, esperamos un déficit en cuenta corriente de 3.6% del PBI debido a la caída de los términos de intercambio. Una caída de casi 20% en la cotización internacional del cobre reducirá el impacto de los mayores volúmenes exportados del metal rojo.

Finalmente, el consenso de mercado espera que el tipo de cambio cierre el 2016 en S/. 3.63 por dólar. Así, la moneda local se depreciaría 6.3% este año, por debajo de lo observado en el 2015 (14.5%).

MERCADO ASEGURADOR PERUANO

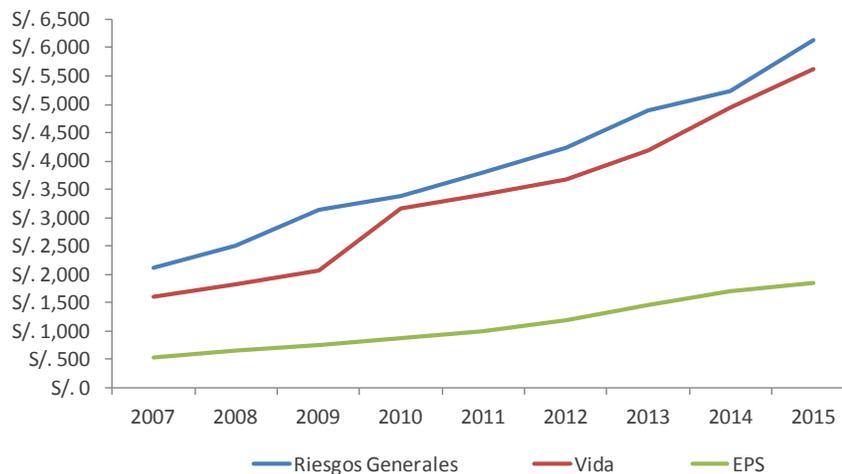
Según la información publicada por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), la producción del mercado de seguros (Seguros Generales y Vida) alcanzó los S/. 11,744.0 millones a diciembre 2015, 15.7% más que la registrada a diciembre de 2014. Conforme a la información que publica la SBS, las primas netas no consideran los ingresos por reaseguro aceptado.

Las compañías con mayor crecimiento anual fueron Interseguro (33.0%); La Positiva (28.8%) y Mapfre (26.8%), mientras que Rímac y Pacífico presentaron un crecimiento de 15.6% y 13.3% respectivamente. En cuanto a la Participación de Mercado Rímac y Pacífico continúan liderando los primeros lugares con 31.6% y 23.0% de participación respectivamente.

Las primas correspondientes a Seguros Generales crecieron en 17.2%, totalizando S/. 6,126.5 millones de nuevos soles; mientras que las de Seguros de Vida, Previsionales y Rentas Vitalicias sumaron S/. 5,617.5 millones de nuevos soles, 14.0% más que las del año anterior.

Por otro lado, los aportes de Salud crecieron en 9.5% a diciembre 2015, alcanzando un total de S/. 1,857.8 millones.

*Evolución de primas y aportes (S/. millones)
Mercado Asegurador Peruano*

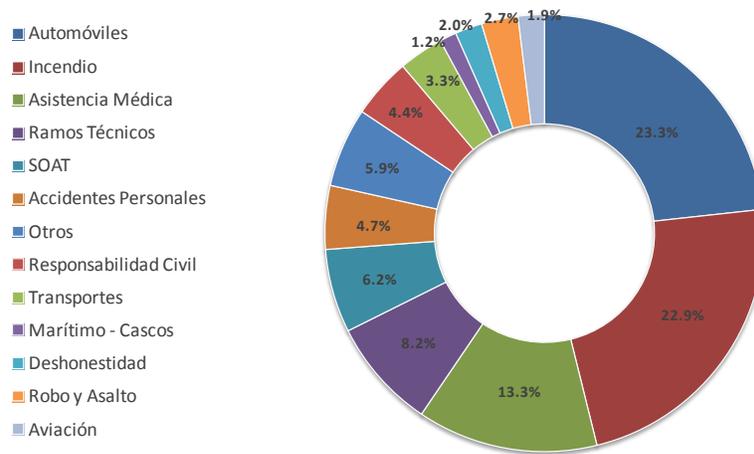


Fuente: Avance del boletín SBS a diciembre 2015 y Avance del boletín SEPS a diciembre 2015

Elaboración: Propia

Dentro de Seguros Generales, los ramos con mayor crecimiento a diciembre 2015, con respecto al mismo periodo del año anterior son: Responsabilidad Civil (59.5%), Deshonestidad (24.1%), Incendio (19.2%), Ramos Técnicos (18.6%), Accidentes Personales (15.0%), y Asistencia Médica (14.5%).

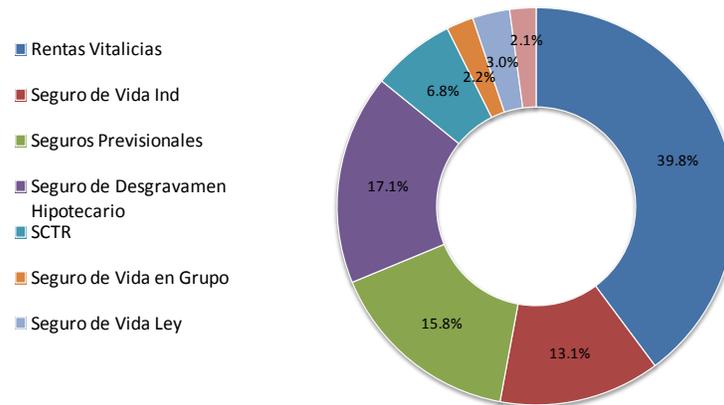
Distribución de cartera de primas netas de Ramos Generales, Accidentes y Enfermedades (S/. millones) Mercado Asegurador Peruano.



Fuente: Avance del boletín SBS a diciembre 2015
Elaboración: Propia

Para el caso de los Seguros de Vida, los ramos con mayor crecimiento a diciembre 2015, respecto al mismo periodo del año anterior son: Seguro de Vida Individual (21.8%), Seguro de Desgravamen (16.7%), Rentas Vitalicias (15.1%) y Seguros Previsionales (12.1%).

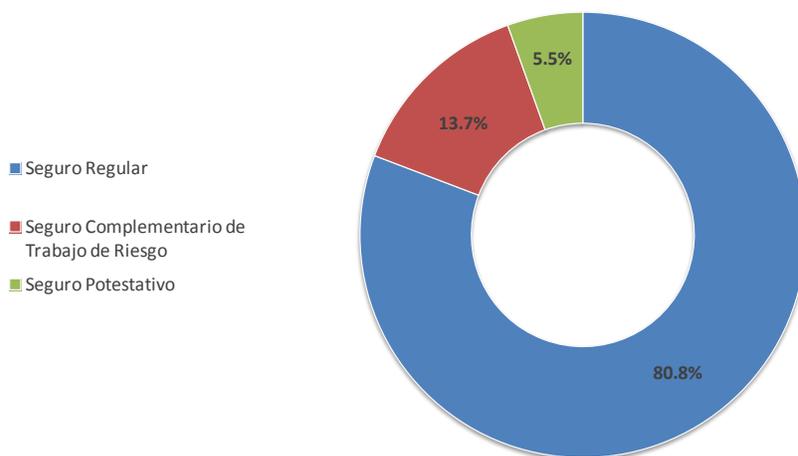
Distribución de cartera de primas netas de Ramos de Vida. (S/. millones) Mercado Asegurador Peruano



Fuente: Avance del boletín SBS a diciembre 2015
Elaboración: Propia

Finalmente, por el lado de los aportes de Salud, el ramo con mayor crecimiento respecto al mismo periodo del año anterior, es el de Potestativos (41.7%), dentro del producto Regulares. Asimismo ambos productos componen el 86.3% de la cartera de aportes de Ramos de Salud.

*Distribución de cartera de primas netas de Aportes de Salud (S/. millones)
Mercado Asegurador Peruano*



Fuente: Avance del boletín SEPS a diciembre 2015
Elaboración: Propia

RESULTADOS

Las primas de la industria (Ramos Generales y Vida) se incrementaron en 15.7% muy por encima del crecimiento del PBI, debido al incremento de la demanda principalmente de seguros de propiedad, relacionado directamente con el crecimiento de los principales sectores económicos del país y al importante crecimiento de los seguros de Vida, especialmente Vida Individual, Rentas Vitalicias y Desgravamen.

A diciembre del 2015, las utilidades del sistema asegurador aumentaron 13.5% con respecto al mismo período del año anterior. Esta mayor utilidad es producto de un mejor resultado técnico el cual aumentó en 34.6% versus el año anterior.

Este mejor resultado técnico se presenta producto de mayores ingresos en Prima Neta Ganada y un menor ratio de siniestralidad neta ganada (57.5% versus 59.7% del año anterior). Después de que en el 2013 se tuvieron picos de siniestralidad ligados a los rubros de vehículos e incendios, estos dos últimos años han sido más disciplinados y se aplicaron medidas correctivas para todos los riesgos. Así para el año 2015 se disminuyeron ratios de siniestralidad en los negocios de Autos, Soat, Asistencia Médica, Vida Crédito, Accidentes Personales y AFP. Por otro lado los ramos donde la siniestralidad aumentó fueron RRGG, Rentas Vitalicias y SCTR.

Este mejor resultado técnico fue mitigado por un mayor costo de adquisición sobretodo en gastos técnicos.

En cuanto a gastos generales, estos presentaron un crecimiento de 13.4% versus el año anterior, sin embargo a nivel de ratio de gastos/primas directas estos disminuyeron a 14.5% versus 14.7% del año anterior y 15.2% del año 2013.

Finalmente los ingresos financieros presentaron un crecimiento de 8.8% versus el año anterior, mientras que en el año 2014 el crecimiento fue de 15.7%. Las aseguradoras peruanas siguen teniendo una alta dependencia sobre sus resultados de inversiones que representan el 17.0% de sus primas directas (18.1% en el 2014) y casi triplican su resultado técnico.

CAPÍTULO III: PACÍFICO SEGUROS GENERALES

3.1. INFORME DE GESTIÓN

La producción total al cierre del año 2015 alcanzó los S/. 1,363.6 millones, 4.8% mayor a los S/. 1,300.8 millones obtenidos en 2014. Las líneas de negocios que contribuyeron al mayor crecimiento fueron principalmente Asistencia Médica con S/. 36.6 millones (+11.4%), y Líneas Personales con S/. 26.5 millones (+18.2%). Por otra parte, los negocios de Vehiculares y Líneas Mayoristas presentaron una producción similar a la obtenida el año anterior. En cuanto a prima neta ganada, el crecimiento alcanzado fue de 8.3%, lo que significó una participación de mercado de 27.0%, manteniendo el segundo lugar.

La mayor producción del período estuvo acompañada de una menor siniestralidad, la cual alcanzó la suma de S/. 495.6 millones, monto similar a lo registrado el año anterior. No obstante, el ratio de siniestralidad neta ganada disminuyó de 56.8% en 2014 a 52.4% en el 2015. La reducción de este índice se presentó en todas las líneas de negocio, principalmente en el negocio de vehiculares como consecuencia de las medidas correctivas en la tarificación, derivación a talleres preferentes, revisión del servicio de asistencia mecánica y eficiencias en el proceso de suscripción efectuada el año anterior, lo cual generó una importante mejora en el ratio de siniestralidad (53.7% en 2014 vs 46.6% en 2015).

En lo que respecta a los costos de adquisición, este año alcanzó los S/. 127.7 millones, 1.1% menor a los S/. 129.1 millones del 2014. Asimismo, el ratio de costo de adquisición registrado fue de 13.5%, frente a 14.8% del año anterior, lo cual se explica principalmente por el registro de la mayor participación de utilidades del reaseguro en el negocio de Líneas Mayoristas.

En tanto, los gastos generales y las remuneraciones registraron un total de S/. 232.0 millones, 0.7% por debajo del monto registrado en el 2014. En términos relativos, los gastos de remuneraciones y generales por primas netas ganadas se redujeron de 26.7% a 24.5%, acorde con nuestro estricto y adecuado control de gastos operacionales.

Los ingresos financieros registraron un total de S/. 33.5 millones, 32.2% por debajo de los S/. 49.4 millones obtenidos en el año anterior. Esta caída de S/. 15.9 millones se explica principalmente por reconocimiento del deterioro de los valores de renta fija y variable realizado el 2015.

La utilidad neta del año 2015 alcanzó los S/. 65.9 millones versus los S/. 32.6 millones del año 2014. Este mayor resultado se explica principalmente por un mayor resultado técnico, menores gastos generales y un favorable resultado por traslación, a pesar de menores ingresos financieros netos, menores ingresos varios y mayor impuesto a la renta. Este mayor resultado técnico se explica por la menor siniestralidad alcanzada y los menores costos de adquisición.

Por otro lado, cabe resaltar que a partir del año 2015 Pacífico Grupo se asocia con la empresa Banmédica para participar en partes iguales en el negocio de Seguros y Prestación de Salud. Esta asociación incluye el negocio de seguros de salud privado que se vende por Pacífico Seguros Generales, los seguros de salud para empleados en planilla que se venden por Pacífico EPS y las subsidiarias que brindan prestación médica. A cambio, Banmédica aportó a la sociedad US\$ 57 millones, la Clínica San Felipe y laboratorios ROE, empresas líderes en el mercado de salud peruano. Esto ha permitido consolidarnos como el mayor grupo de salud privada del Perú reforzando nuestra oferta de aseguramiento en salud y fortaleciendo los niveles de servicio de prestaciones médicas a nivel nacional.

Ante esto, Pacífico Seguros Generales cede control mayoritario de Pacífico EPS a Banmédica por lo que esta empresa y las subsidiarias médicas, dejan de consolidar contablemente con Pacífico Seguros Generales y Pacífico Vida para pasar a ser inversión en valores. Dicha asociación produjo una ganancia extraordinaria para Pacífico Grupo de S/. 99.1 millones (neta de impuestos diferidos) producto de la revalorización de la inversión de Pacífico Seguros Generales en Pacífico EPS.

El negocio de EPS alcanzó una utilidad neta de S/. 15.8 millones y el negocio de Prestación S/. 30.5 millones. En este sentido el negocio de salud consolidado (seguros y prestación) obtuvo una utilidad de S/. 46.3 millones, superior a los S/. 10.1 millones obtenidos en el 2014. Finalmente resaltar que la contribución neta del negocio de salud a PPS es equivalente al 50% o S/. 23.2 millones, monto que no está incluido en la utilidad de PPS de S/. 65.9 millones indicada al inicio.

3.2 PRODUCTOS Y SERVICIOS

3.2.1. VEHICULARES

Durante el 2015, el negocio de Seguros Vehiculares se enfocó en el desarrollo de tres frentes:

1. Implementación de herramientas de tarificación para la selección del riesgo y diferenciación de estrategias según perfiles de riesgo. Foco en la retención de buenos clientes y mejor selección de riesgo, permitirá mayor competitividad en la venta nueva.
2. Reingeniería del proceso de atención de siniestros para garantizar excelencia operativa, eficiencia y mejorar la satisfacción de nuestros clientes.
3. Relanzamiento del programa de talleres e implementación de una nueva plataforma de ajuste de siniestros para el adecuado control y monitoreo del costo.

Como resultado de nuestra estrategia tuvimos una mejora importante en el resultado técnico debido a una reducción de siniestralidad de 7pp.

3.2.2. SALUD

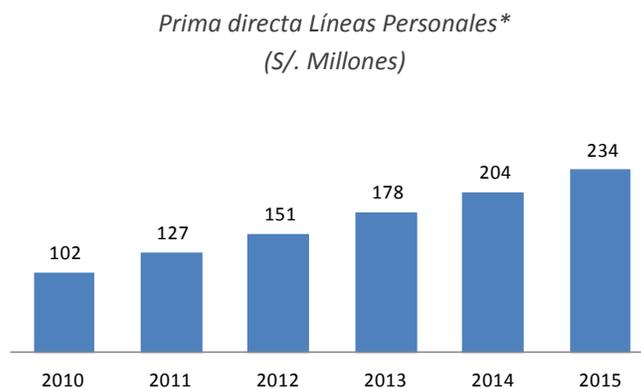
Durante el 2015, en Asistencia Médica consolidamos el portafolio de productos enfocado a la clase media peruana.

Consolidamos nuestros canales de distribución Corredores y Negocios Directos, enfocados en la colocación de productos integrales de salud, logrando un mayor acercamiento a través de conversatorios, herramientas y metodología de venta y campañas comerciales. A su vez, nos enfocamos en el desarrollo de canales alternativos, logrando nuevas alianzas estratégicas y televenta que nos permitan llegar al segmento de renta media con nuestros productos especializados de salud.

Para poder atender a este nuevo segmento de mercado y a los canales de distribución, trabajamos para optimizar los procesos que soportan la oferta de valor brindada a nuestros asegurados.

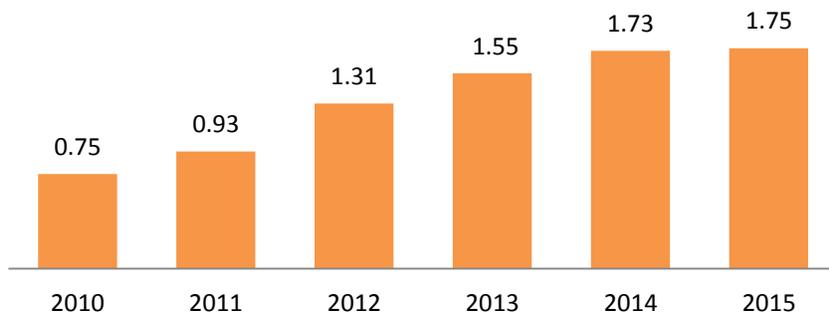
3.2.3. LÍNEAS PERSONALES

Durante el 2015 Pacífico Seguros continuó su crecimiento en primas de Líneas Personales, alcanzando un incremento de 15.51% versus el 2014, lo cual le permitió seguir consolidándose como líder del mercado asegurador peruano en esta línea de negocio. Igualmente continuó con el crecimiento de la cartera de clientes a más de 1.7 millones. Líneas Personales representa el 12.6% de las primas de Pacífico Seguros Generales y el 25.6% del resultado operativo.



**Incluye Primas de Pacífico Seguros Generales y Pacífico Seguros de Vida*

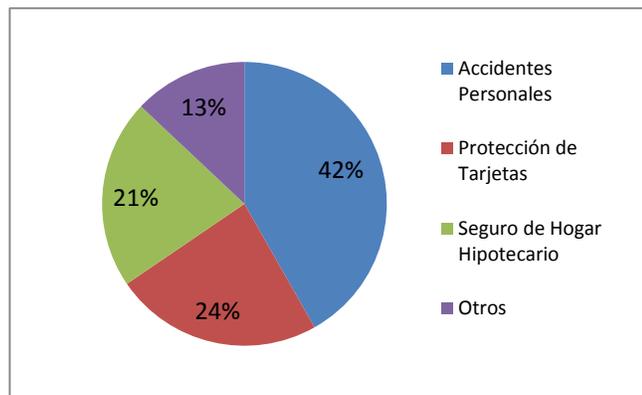
Número de asegurados Líneas Personales*
(Millones)



*Distribución de número de asegurados a nivel nacional

La producción de Líneas Personales se encuentra concentrada en tres categorías de productos: Accidentes Personales, Protección de Tarjeta y Seguros de Hogar Hipotecario.

Distribución de la cartera de Líneas Personales



Estos productos presentan un resultado técnico que se mantiene año a año en un ratio promedio de 30%, lo cual fomenta la “atomización del riesgo”, es decir la dispersión del riesgo entre varios clientes para poder tener un mejor manejo de la siniestralidad.

Accidentes Personales, que representa el 42% de la producción de Líneas Personales, está dirigido en su mayoría a personas naturales y se comercializa a través de canales de distribución como la Fuerza de Venta Directa, Alianzas y Bancaseguros. En cuanto a los productos Protección de Tarjetas y Hogar Hipotecario, se colocan básicamente a través del Banco de Crédito del Perú.

3.2.4. LÍNEAS COMERCIALES

El 2015 el negocio de Líneas Comerciales a nivel mundial estuvo enmarcado por una tendencia de los precios a la baja producto de la baja siniestralidad que tuvieron los reaseguradores. El mercado peruano no fue ajeno a ello, por lo que el reto de sostener la rentabilidad y un portafolio sano, hizo que fuera mayor el esfuerzo por llegar a las metas fijadas por el Directorio y la Gerencia General.

Afortunadamente, la disciplina y políticas de suscripción claras que se adoptaron desde el 2012, el mantener un portafolio homogéneo, baja volatilidad y aprovechamiento de esquemas de reaseguro acordes a las necesidades de Pacífico, rindieron su fruto. En el 2015 ya comenzamos a recoger los dividendos de esos buenos años de suscripción, mediante el retorno de comisiones de utilidades de los contratos de reaseguro y, adicional a ello mayores ingresos por concepto de primas cedidas, efecto de un portafolio con baja siniestralidad, que motivó a los reaseguradores a otorgarnos ese reconocimiento.

En los años venideros, es importante mantener la disciplina en la suscripción de riesgos para mantener a Pacífico como una de las principales compañías de seguros en el Perú. Para ello, es fundamental contar con un equipo motivado y altamente capacitado.

CAPÍTULO V: SUSCRIPCIÓN Y REASEGUROS

El excelente resultado técnico que se logró en el 2015, ha sido producto de una exigente disciplina en la suscripción y el continuar haciendo una selección de riesgos adecuada a los intereses de Pacífico, sumado a un trabajo entre las diferentes áreas de la compañía.

SUSCRIPCIÓN

Hemos demostrado que manteniendo una constante disciplina en la suscripción, la permanente capacitación de nuestros suscriptores de riesgos generales y gestionar los riesgos técnicamente, nos llevaron a exceder los objetivos fijados por la Gerencia General y El Directorio.

Adicional a lo indicado anteriormente, el éxito de la gestión ha sido producto de un trabajo en equipo, por lo que ha sido fundamental el tener una directa relación con las diferentes áreas de la compañía. Junto con el equipo comercial, hemos seleccionado el tipo de cuentas y perfil de riesgos que queremos tener dentro de nuestro portafolio. Identificado los riesgos objetivo, el equipo de ingeniería ha realizado una evaluación y calificación de los mismos, permitiéndonos tener una idea clara de la situación actual de los mismos, estableciendo condiciones adecuadas a cada tipo de negocio. El apoyo del área de reaseguros, ha sido fundamental en la consecución de términos y condiciones que favorezcan los intereses del asegurado y de Pacífico. Por último y no menos importante, la permanente interacción con el área de siniestros, nos han permitido identificar mejoras en las recomendaciones que hacemos a nuestros asegurados, en beneficio de sus intereses y mejoramiento del riesgo.

REASEGUROS

Base fundamental para que una compañía de seguros pueda afrontar sus obligaciones con los asegurados, es contar con esquemas y contratos de reaseguro adecuados. El área de reaseguros de Pacífico se ha preocupado por mantener una nómina de reaseguradores que permitan garantizar la estabilidad de los resultados y proteger los intereses de los accionistas.

Durante el 2015, uno de los mayores ingresos de Pacífico fue por concepto de comisiones cedidas. Ello se ha dado, como reconocimiento de los reaseguradores a Pacífico por el buen resultado de los contratos de reaseguro, y por la colocación de cuentas facultativas bajo términos y condiciones adecuadas para los intereses de los reaseguradores, producto de un portafolio homogéneo y seleccionado cuidadosamente por el equipo comercial y de suscripción.

CAPÍTULO VI: ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

En Pacífico Seguros Generales y su subsidiaria (Pacífico Seguros de Vida), la Administración de Riesgos se sostiene en un objetivo estratégico y fundamental: resguardar la propuesta de valor de la compañía. En ese contexto, la compañía cuenta con una sólida estructura que hace posible gestionar de manera adecuada los riesgos financieros y operacionales de la organización. Bajo una visión integral de gestión de riesgos, acompañamos al negocio y contribuimos permanentemente con proteger a la compañía del deterioro de valor de sus procesos y estrategias.

Nuestra visión del riesgo, dentro del rol de prestador de respaldo económico a las personas, faculta a Pacífico Seguros Generales a buscar estar un paso adelante en lo referente a las mejores prácticas nacionales e internacionales, no solo adecuándonos a las existentes - como por ejemplo a las corporativas a nivel Credicorp - sino investigando o anticipando aquellas que serían aplicadas en el sector. Por ejemplo: los estándares de Solvencia II. La iniciativa de Pacífico apunta a asignar, de manera más eficiente y confiable, el capital necesario para la gestión de los diversos negocios de la compañía, así como para lograr una suficiencia de reservas acorde con el apetito de riesgo.

Pacífico mantiene una sólida estructura que permite administrar, desde una gerencia, tanto los Riesgos Operacionales como los Riesgos Financieros.

RIESGOS OPERACIONALES Y CONTINUIDAD DE NEGOCIOS

Pacífico cuenta con un marco de gobierno que le permite gestionar los riesgos operacionales y la continuidad de negocios en sus actividades, el mismo que está basado en las mejores prácticas nacionales e internacionales, y que ha sido adaptado de manera específica a nuestra empresa en función al tamaño, complejidad y naturaleza del propio negocio.

Este marco de gobierno se apoya en metodologías corporativas desarrolladas por Credicorp y procesos que permiten identificar, medir, tratar, monitorear y comunicar los riesgos operacionales a los que está expuesta la Compañía, para así responder de acuerdo a los requerimientos de nuestros clientes, tomar decisiones de negocio informadas y cumplir con todos los grupos de interés.

Consideramos de gran relevancia dos principales factores:

- La gestión descentralizada de riesgos, soportada en una sólida estructura organizacional, la asignación adecuada de responsabilidades y la asesoría de una Gerencia especializada.
- El fortalecimiento de una cultura de riesgos en toda la organización, que parte de la Alta Gerencia hacia todos los colaboradores.

Finalmente, cabe señalar que la gestión del riesgo se aplica en el análisis de posibles nuevos productos, en la creación de nuevos canales y procesos y en la relación con proveedores, entre

otros frentes. No obstante, uno de los mayores esfuerzos se centra en la continuidad operativa de la compañía, por lo que se analiza permanentemente los impactos de fallas en los principales procesos. Ese trabajo asegura la atención a nuestros clientes, incluso en situaciones adversas, ya sean propias o generalizadas (terremotos, tsunamis, etcétera).

RIESGOS FINANCIEROS

A fin de proteger los intereses de nuestros asegurados, y en cumplimiento de las exigencias regulatorias, la Gestión de Riesgos Financieros vela por el control y medición de los riesgos asociados al manejo de nuestras inversiones, al mismo tiempo que se encarga de hacerle seguimiento a aquellas variables que pudieran comprometer la solvencia patrimonial de la compañía y, por consiguiente, nuestra capacidad para honrar futuras obligaciones. Entre los principales riesgos bajo monitoreo destacan los técnicos, de crédito y contraparte, y de mercado.

La gestión del riesgo técnico cumple con vigilar la suficiencia de primas y de reservas de siniestros, asegurando así los más altos estándares en la suscripción, tarificación y gestión de las reservas. Cabe señalar que se cuenta con la asesoría de firmas independientes de servicios actuariales con reconocido prestigio, las cuales se encargan de hacer una revisión periódica respecto de la adecuada suficiencia de reservas para las empresas que conforman el grupo asegurador. Por su parte, nuestra política de control del riesgo de crédito tiene como principal propósito el de velar por la solidez financiera de los principales emisores que componen nuestra cartera de inversiones y de generar señales de alerta temprana ante un posible deterioro en el valor de nuestros activos.

La supervisión del riesgo de contraparte contempla la aplicación de criterios estrictos en la selección de reaseguradores, tanto para el negocio facultativo como para la renovación de los contratos automáticos de los diversos programas de reaseguros con los que se cuenta.

En lo que compete a los riesgos de mercado, la gestión del riesgo de liquidez monitorea constantemente el estado de los vencimientos de activos y pasivos para mantener un calce adecuado entre los flujos de ingresos y pagos futuros, todo con el fin de contar con instrumentos financieros de fácil y oportuna realización.

De igual forma, el riesgo de tasa de interés es seguido muy de cerca mediante el control de límites internos de duración y vencimiento, así como a través de cálculos de sensibilidad para cuantificar la magnitud de pérdidas potenciales.

En cuanto al riesgo de moneda, éste es mitigado gracias a la aplicación y seguimiento de restricciones de exposición por las que se procura mantener un equilibrio adecuado entre la posición de la moneda extranjera y la moneda nacional.

Finalmente, la gestión de Riesgos Financieros en Pacífico Grupo Asegurador cumple también con monitorear los indicadores de solvencia regulatoria de Pacífico Seguros Generales, Pacífico EPS y Pacífico Seguros de Vida al mismo tiempo que cuantifica el impacto que futuras decisiones estratégicas pudieran generar en dichos indicadores.

CAPÍTULO VII: INFORME DE GESTIÓN PACÍFICO SEGUROS DE VIDA

En el año 2015, el negocio de seguros de vida se ha enfocado en satisfacer las necesidades del mercado y de nuestros clientes, en una adecuada gestión de riesgos, en mantener estrictas políticas de suscripción y en una óptima gestión de inversiones que continúe fortaleciendo la solvencia financiera de la empresa. También nos hemos enfocado en la búsqueda de eficiencia operativa y excelencia de procesos operativos.

La producción total de primas de seguros de vida alcanzó los S/. 1,356 millones, lo cual significó un crecimiento de 23.6% con respecto a lo obtenido el año anterior (S/. 1,097 millones), superando el crecimiento del mercado asegurador de vida que fue de 14.0%, lo que le permitió compartir el liderazgo en la participación de mercado con 23.0%.

Todas las líneas de negocios incrementaron sus primas. Este año 2015 participamos con un tramo de los Seguros Previsionales (AFP) creciendo significativamente con respecto al año anterior. Caben resaltar los crecimientos de las líneas de Vida Individual (17.7%), Vida Crédito (15.7%) y Rentas Vitalicias (10.3%), mientras que Vida Grupo y Accidentes Personales presentaron un crecimiento de 9%. Mantenemos el liderazgo en el mercado en las líneas de Vida Individual, Accidentes Personales y Vida Crédito.

Esta mayor producción del periodo estuvo acompañada de un adecuado control del gasto general y de los costos de adquisición, así como de una prudente gestión de inversiones.

En términos de siniestralidad, las líneas de Vida Individual, Accidentes Personales y Vida Crédito mostraron buenos comportamientos, y en las líneas de negocios Grupales y Previsionales se mostraron incrementos en este indicador, en línea con el comportamiento del mercado.

Dentro de las principales líneas con mejor resultado destacaron Vida Individual, Vida Crédito, y Accidentes Personales.

Los ingresos financieros registraron un total de S/. 299.7 millones, 4.9% por encima de los S/. 285.7 millones obtenidos el año anterior. Este incremento se explica por los mayores ingresos por intereses de renta fija y arrendamientos, a pesar del reconocimiento del deterioro de algunos valores.

La utilidad neta del año 2015 alcanzó los S/. 155 millones, en línea a los S/. 159.3 millones del año 2014. Este resultado se explica principalmente por una mayor siniestralidad en los negocios grupales y previsionales así como por el reconocimiento de deterioro de algunos valores, los cuales fueron mitigados por una mayor prima neta ganada, la disminución en gastos generales, los mayores ingresos financieros y un favorable resultado por traslación. La utilidad neta antes de venta de valores y traslación presentó un resultado de S/. 177.0 millones contra S/. 129.1 millones del año anterior.

En cuanto a la calidad y composición del portafolio de inversiones, al cierre del 2015 alrededor del 29.29% se encontraba invertido en instrumentos del exterior, 23.39% en instrumentos emitidos por el gobierno peruano o garantizados por éste y alrededor de 50.47% en instituciones financieras o corporaciones privadas locales. A su vez el 63.01% de las inversiones del portafolio de renta fija correspondían a instrumentos con categoría “Grado de Inversión” internacional, mientras que todas las inversiones corporativas locales tienen calificación “Grado de Inversión” local según los criterios de calificación de las clasificadoras locales. Adicionalmente, por tipo de instrumento, el 87.03% del portafolio se encuentra en instrumentos de renta fija, 5.17% en instrumentos de renta variable y 7.8 % en inversiones inmobiliarias.

Estas inversiones corresponden a instrumentos financieros emitidos por instituciones internacionales y locales de primer nivel que cuentan además con la mejor calidad crediticia. De esta manera, la calidad financiera (crediticia) de nuestras inversiones nos permite asegurar el pago de los compromisos futuros asumidos con nuestros clientes.

Finalmente, la calificadora Fitch Ratings mantuvo durante el 2015 la calificación de riesgo de Pacífico Vida de BBB, con Outlook Estable, como resultado de demostrar, de manera sostenida en el tiempo, una gestión que busca desarrollar de manera integral la compañía pero a la vez siendo prudentes, lo que permite su fortalecimiento y crecimiento sobre bases sólidas.

La adecuada gestión de riesgos y las estrictas políticas de suscripción, gestión de inversiones y fortaleza financiera son las principales variables de negocio que sustentan esta calificación. Calificación que implica que Pacífico Vida es la primera compañía en obtener una calificación de riesgo tan alta, distinción que reafirma una vez más nuestro liderazgo, fortalece nuestra posición de cara al futuro y nos distingue de nuestros competidores.

CAPÍTULO VIII: ÁREAS DE SOPORTE

8.1. MARKETING

8.1.1. COMUNICACIÓN, PUBLICIDAD Y MARCA

Durante el 2015, nos planteamos el objetivo de fortalecer nuestro posicionamiento de marca, generando confianza y cercanía con nuestros clientes como audiencia clave y con el corredor de seguros, como nuestro socio estratégico para la distribución de nuestros productos. Para lograrlo, implementamos una sólida estrategia de medios tradicionales y digitales.

En el ramo de Seguros Generales, lanzamos una campaña enfocada en nuestros asesores en accidentes, beneficio emblemático del seguro vehicular. Como resultado, incrementó el interés por nuestros productos en la web en un 10%. Para el segmento emprendedor, realizamos la segunda campaña del seguro Protección para tu Negocio. Los leads promedio mensual aumentaron en 52% frente al 2014.

Para los Seguros de Vida y Pensión, en SCTR, la estrategia de comunicación se basó en el programa PROTEGE (Programa Técnico de Gestión de Riesgo), comunicando en medios especializados las capacitaciones virtuales o presenciales que reciben para prevenir el riesgo en sus empresas. Resaltamos como actividad principal el lanzamiento del primer Curso de Especialización en Seguridad y Salud Ocupacional, dictado en colaboración con docentes de la Pontificia Universidad Católica del Perú. En Seguros de Vida individuales se realizó una campaña para el seguro Vida Inversión con el fin de sensibilizar a nuestros clientes frente a la posibilidad de ahorrar para disfrutar en vida, enfocando el destino de sus ahorros extras hacia su cuenta de excedentes.

El negocio de seguros de salud y EPS contribuimos a la difusión y masificación de los productos de primas bajas con campañas publicitarias del seguro de salud Ecoh y Oncológico.

En el frente de Eficiencia Operativa, el área de Marketing contribuyó con la consolidación de la Póliza Electrónica de Salud. Con este proyecto pudimos conseguir eficiencias relacionadas con los costos implicados en el envío físico y mejorar la experiencia de servicio del cliente, simplificando y agilizando el proceso de venta. En solo dos meses, casi 3,000 personas se afiliaron a Póliza Electrónica a través de nuestra campaña de comunicación digital. Un eje transversal a Asistencia Médica y EPS fue capitalizar sobre la “Gestión de la Salud de Pacífico” para fomentar la cultura de prevención en la compañía y contribuir a bajar la siniestralidad. Para acompañar esta estrategia relanzamos el Programa de Crónicos, ahora Programa Siempre Sano y otros Programas de Salud.

Para el canal de Corredores creamos la sub-marca Somos Corredores, bajo la cual canalizamos todos nuestros esfuerzos de comunicación, mejoras operativas, capacitaciones, etc. Como pieza principal desarrollamos una web donde encontrarán herramientas para su gestión diaria e información relevante para su negocio.

En el 2015 fuimos reconocidos por la consultora Millward Brown dentro del Ranking BRANDZ Top 50 de las Marcas Más Valiosas de América Latina 2015. Como parte del estudio fueron consideradas las 12 Marcas Más Valiosas del Perú, entre las cuales ocupamos el puesto 7, siendo la única aseguradora reconocida en el top 10.

8.1.2. GESTIÓN DE CLIENTES

El foco de las acciones del 2015 ha estado en contribuir a la rentabilización del portafolio de clientes. Así, hemos trabajado en: a) mejorar los indicadores de retención de clientes; b) Incrementar la tenencia media de productos por cliente; y c) asegurar indicadores de satisfacción y experiencia de nuestros clientes de un nivel adecuado.

a) Retención de clientes:

Este ha sido un año muy positivo en este frente, toda vez que se han sentado las bases y generado varias iniciativas para controlar nuestros procesos de venta, soporte y gestión comercial que son los que afectan las tasas de retención de nuestros clientes.

Si bien los frutos de estos esfuerzos los cosecharemos con más claridad en los siguientes años, ya estamos comenzando a ver mejoras con un importante impacto monetario en nuestros resultados.

b) Tenencia media de productos por cliente:

Este 2015 hemos logrado consolidar una serie de esfuerzos que iniciamos el año anterior:

- Refinamos nuestros modelos predictivos de venta, logrando así mejorar nuestras tasas de cierre y generar eficiencias en nuestra distribución.
- Piloteamos con éxito nuevas iniciativas comerciales que nos van a permitir llegar a nuevos segmentos y capitalizar oportunidades de negocio antes sub-explotadas.

Cerraremos el año en línea con el presupuesto y, dadas las acciones que tomamos este año, esperamos hacer crecer este resultado de manera significativa para el 2016.

c) Satisfacción y experiencia de clientes:

Este 2015 se han logrado avances significativos en la calidad de nuestra atención a los clientes. Algunas de las acciones tomadas y resultados son los siguientes:

- Mejoras en los procesos de atención del call center, incluyendo simplificaciones de procesos, mejor capacidad resolutive, mejores protocolos de atención.
- Introducción de nuevas iniciativas segmentadas de servicio.

Este 2016 trabajaremos en racionalizar y consolidar nuestra estructura general de servicio con miras a seguir mejorando la satisfacción de nuestros clientes.

8.2. RESPONSABILIDAD SOCIAL

Basados en un enfoque de prevención, desarrollamos una gestión con criterios de sostenibilidad bajo dos ejes estratégicos principales: salud y cuidado ambiental. Así, buscamos llegar a zonas de recursos limitados ofreciendo servicios médicos preventivos de calidad e impulsando iniciativas que promuevan el cuidado del entorno. Asimismo, ofrecemos productos al alcance de las personas, que les permitan proteger lo que más valoran.

Para el 2015 generamos alianzas con entidades clave, beneficiando a diferentes zonas del país, como: San Juan de Lurigancho, Manchay, Musa y Villa el Salvador, en Lima y; Callao, Chíncha, Arequipa, Cajamarca y Piura, en provincias, a través de:

Programas	Detalle
Programas de salud	
Pacífico Te Cuida	Programa principal de salud donde ofrecemos chequeos preventivos gratuitos a poblaciones con acceso limitado a una salud de calidad, en las especialidades de Pediatría, Oftalmología, Odontología, Ginecología, Nutrición y Medicina General. Desde sus inicios hemos beneficiado a más de 11,000 personas.
Misión Caritas Felices	Apoyamos la intervención quirúrgica a niños de bajos recursos con labio leporino y/o paladar hendido. Gracias a este programa más de 400 niños han sido operados, con mejoras en su respiración y alimentación.
Centro Médico Educativo de Chíncha	Contribuimos con la institución desde sus inicios, tanto a nivel administrativo como legal, de marketing y de salud, ofreciendo servicios médicos de calidad a costos accesibles para la población.
Fundación Peruana de Cáncer	Mantenemos el apoyo a través del albergue Frieda Heller en Lima, que alberga a niños con cáncer en proceso de tratamiento.

Asociación Unámonos	Durante 28 años apoyamos el sostenimiento de la Asociación que actualmente atiende a más de un centenar de niños con habilidades diferentes en Arequipa.
Gestión Ambiental	
Programa de Gestión Ambiental	Mantenemos nuestro compromiso de medir, gestionar y compensar nuestras emisiones, logrando una reducción de la Huella de Carbono per cápita del 35.15%, en relación al año 2010.
Iniciativas Sostenibles	Realizamos acciones con stakeholders, buscando disminuir los impactos en el ambiente y sensibilizar en temas ambientales: programa de pólizas electrónicas, campañas de reciclaje con impacto social (“Yo fui botella” y “El papel de ayudar”), campañas de arborización (“Celebrar al Perú es cuidar de él” y “Ecoselfies”), entre otras.
Productos Inclusivos	
Pymes	Ofrecemos productos al alcance de todos: Negocio Protegido, Familia Protegida, Más por tu Familia y Más Sepelio.

8.3. ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN Y DESARROLLO HUMANO

ADMINISTRACIÓN

En la gestión 2015, se han orientado los esfuerzos hacia la eficiencia operativa, destacando entre las principales acciones y logros obtenidos por la Gerencia de Administración lo siguiente:

- Adecuación de 8,690m² de oficinas, distribuidos a nivel nacional a las nuevas regulaciones en materias de seguridad de edificaciones, garantizando la seguridad de los colaboradores y la continuidad del negocio.
- Mejora en la gestión de aprovisionamiento a nivel nacional, logrando la reducción del tiempo de entrega de materiales y suministros a la red de oficinas.
- Establecimiento de patrones de consumo a fin de alinear la demanda a la necesidad real de la compañía.
- Planificación y seguimiento preventivo del estado y funcionamiento de las oficinas a nivel nacional, con la finalidad de anticiparnos a las posibles contingencias de nuestra infraestructura.
- Incremento a 15 las categorías negociadas de manera corporativa a nivel Credicorp del plan de Compras anual, logrando un ahorro promedio de 15% sobre el gasto presupuestado.

GESTIÓN Y DESARROLLO HUMANO (GDH)

El 2015 ha sido un año de consolidación para el área de Gestión y Desarrollo Humano, implementando acciones que apoyan el desarrollo de nuestra marca para ser empleador de

elección con un marcado enfoque en nuestros colaboradores, continuando con nuestras actividades de integración, reconocimiento y capacitación, y reactivando políticas y actividades que fortalecen el compromiso de nuestros colaboradores.

Alineados a la estrategia de la empresa, nuestros colaboradores deben estar siempre motivados y comprometidos para poder alcanzar altos niveles de desempeño y esta fue nuestra orientación en el 2015. Entre muchas actividades realizadas, rescatamos **Desafío**, un concurso de conocimientos que contiene información de los productos y procesos de la compañía en el cual participan todos nuestros colaboradores. Cabe señalar que el aprendizaje en Pacífico se sustenta en la gestión del conocimiento interno, pues existe un alto nivel de especialización basado en la experiencia en la industria de seguros. Asimismo, se reactivó la política salarial y se desarrolló un Estudio de Descripción y Valorización de Puestos alineados a las Políticas Credicorp con el objetivo de establecer una planificación salarial acorde a dichas políticas y al presupuesto de la compañía.

Buscando fomentar el crecimiento de nuestros colaboradores y el desarrollo de la línea de carrera, el 28% de los procesos de selección fueron cubiertos por candidatos internos; y el 34% de los procesos *entry level*, por practicantes egresados, subiendo un 3% y 12%, respectivamente, en comparación al año 2014.

La encuesta de Clima Laboral se realizó en el mes de octubre, obteniendo el 76% de satisfacción y 91% de adhesión, lo que significa un incremento de 6 y 10 puntos, respectivamente, con relación a los resultados del 2014. Este logro se fundamenta en las acciones que desarrollan la motivación y compromiso de nuestros colaboradores, fomentando una cultura de retroalimentación, reconocimiento y buena comunicación entre colaboradores y líderes que aspira a alcanzar un adecuado equilibrio entre trabajo y vida personal.

Finalmente, este año Pacífico fue reconocido con el 1er. Puesto en el Ranking del Sector Seguros de los empleadores más atractivos del Perú, además de obtener una Mención especial en los Premios ABE (Asociación de Buenos Empleadores) al mejor programa de compensaciones.

¿Cuántos somos?

El siguiente cuadro muestra la evolución que ha experimentado los colaboradores en nuestra planilla:

	2015	2014
	PPS	PPS
Ejecutivos	50	43
Personal administrativo	669	665
FFVV	165	171
TOTAL	884	879

8.4. PLANEAMIENTO, OPERACIONES Y TECNOLOGÍA

PLANEAMIENTO

Planeamiento es el punto de partida del proceso administrativo y de la ejecución de la estrategia. El área de Planeamiento facilita el proceso de Planeamiento de la compañía cuyo resultado son los objetivos, la estrategia y el presupuesto. Así mismo, el área de Planeamiento asegura el control y el seguimiento de dichos resultados. El Planeamiento es corporativo e integrado para la compañía y sus subsidiarias y las líneas de negocio y canales de esta. En el 2015 se trabajó mucho más en la integración entre Pacífico Seguros Generales, Pacífico Seguros de Vida, Pacífico EPS y Prestadoras con el fin de alinear objetivos y buscar sinergias entre las compañías.

PROCESOS, OPERACIONES Y TECNOLOGÍA

La estructura integrada de esta área hace posible que la gestión y ejecución de procesos operativos, así como el manejo de las tecnologías de la información, estén alineados con la estrategia corporativa que empleamos en Pacífico Seguros. En este sentido, a través del diseño y la dirección de los principales procesos operativos de la empresa, la División de Procesos, Operaciones y Tecnología brinda el soporte necesario para asegurar la disponibilidad y entrega de servicios que agreguen valor y contribuyan al posicionamiento y la sustentabilidad del negocio. Esto no hubiera sido posible sin el establecimiento de tres objetivos centrales: satisfacer consistentemente las expectativas de los clientes, alcanzar la excelencia operacional y gestionar el ratio de eficiencia.

Procesos

Este año, el Área de Procesos desarrolló una “hoja de ruta” para la ejecución de mejoras profundas en los procesos más críticos y de mayor impacto hacia nuestros clientes, utilizando la metodología *Lean* basada en las mejores prácticas a nivel global. El primer proyecto llevado a cabo y terminado fue en el proceso de siniestros vehiculares, donde las mejoras en tiempos de atención, calidad y eficiencia fueron dramáticas.

Continúan en ejecución proyectos similares en nuestros procesos de siniestros de salud y gestión de cobranzas. Estamos seguros que se lograrán mejoras de impacto similar al anterior y continuaremos con la ejecución del plan de 3 años que hemos diseñado.

Operaciones

Durante el 2015, el Área de Operaciones mantuvo su enfoque en la implementación de estándares de atención en todos los procesos operativos —tanto para clientes internos como externos— y en su eficiente ejecución. Del mismo modo, continuamos con la

industrialización de las labores de venta, suscripción y emisión, logrando mejoras en términos de tiempo y calidad, y nos aseguramos de que los contratos de seguros reflejen fielmente las coberturas otorgadas a los riesgos suscritos de nuestros asegurados. Llevamos a cabo una mejora importante de nuestro proceso de emisión de seguros generales, que logró reducir los tiempos de emisión para nuestro canal de corredores en niveles de hasta 90%. Venimos sacando provecho del despliegue de nuestra nueva plataforma tecnológica a través de la automatización de procesos como la renovación de pólizas vehiculares.

Tecnología

Más que un área de soporte, el Área de Tecnología aspira a convertirse en un socio estratégico de toda la organización de Pacífico, apuntando a entregar soluciones que generen valor en los distintos procesos de negocio y brinden información necesaria y confiable, capaz de repercutir en la toma de buenas decisiones.

Durante el 2015, continuamos con el despliegue de la nueva plataforma tecnológica *Guidewire Insurance Suite* a nuestro portafolio de seguros vehiculares para los procesos de administración de pólizas, gestión de siniestros y cobranzas. A medida que la herramienta aumenta su alcance, ya vamos observando los beneficios de automatización, reducción de errores, eficiencia operativa y por lo tanto un mejor servicio para nuestros clientes y canales.

Por otro lado, seguimos avanzando con el cronograma de implementación del resto de líneas de negocio, con lo cual esperamos alcanzar una nueva entrega durante el primer semestre del 2016 y llegar al 2017 con la totalidad del negocio de seguros de propiedad en la nueva plataforma.

DATOS GENERALES DE LA COMPAÑÍA

Pacífico Seguros Generales se constituyó el 4 de setiembre de 1992, como consecuencia de la fusión de la compañía El Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros con la Compañía de Seguros y Reaseguros Peruano Suiza S.A., iniciando sus actividades el 1 de octubre de 1992.

La Compañía se encuentra inscrita en la Partida Electrónica N° 02005506 del Registro de Personas Jurídicas de la Zona Registral N° IX, sede de Lima. Su plazo de duración es indefinido y el domicilio social es Avenida Juan de Arona N° 830, distrito de San Isidro, ciudad de Lima. El número telefónico es 518 4000 y el de fax 518 4090.

El objeto social de nuestra compañía es suscribir contratos de seguro, realizar operaciones de coaseguro y reaseguro en todos los riesgos, con excepción de los seguros de vida, así como llevar a cabo todas las operaciones o actos relacionados con nuestro objeto social que coadyuven a la realización de sus fines. Su objeto social corresponde al grupo N° 66036 de actividad económica, de acuerdo con la Clasificación Internacional Industrial Uniforme (CIIU).

Al 31 de diciembre de 2015, el capital social de Pacífico Seguros Generales, inscrito en Registros Públicos de Lima, asciende a la suma de S/. 720, 185,540.00, el mismo que se encuentra representado por 72,018, 554 acciones comunes, con un valor nominal de S/. 10.00 cada una. De estas, el 37.55% está en poder de inversionistas nacionales y el 62.45%, en el de inversionistas extranjeros, domiciliados y no domiciliados.

Asimismo, con fecha 3 de marzo de 2016 quedó inscrito en el asiento B00021 de la partida de la sociedad el aumento de capital por la suma de S/. 195,000,000.00, con lo cual el capital social de la compañía inscrito en registros públicos asciende a la suma de S/. 915,185,540.00

El 100% de las acciones de Pacífico Seguros Generales tiene derecho a voto. La propiedad de estas acciones se encuentra distribuida de la siguiente manera:

Tenencia	Número de accionistas	Porcentaje de participación
Menor al 1%	140	1.55 %
Entre 1% - 5%		
Entre 5% -10%		
Mayor al 10%	2	98.45%
Total	142	100.00%

Pacífico Seguros Generales forma parte del Grupo Económico Credicorp Ltd. (Bermudas), conglomerado financiero propietario del 62.10% de nuestro accionariado, mientras que el Grupo Crédito S.A., posee el 36.35% del capital social. El 1.55% restante es propiedad de 140 accionistas minoritarios.

Pacífico Seguros Generales es propietario del 85.99% de las acciones de El Pacífico Vida Compañía de Seguros y Reaseguros (Pacífico Seguros de Vida), que inició sus operaciones el 1 de enero de 1997.

Cotización de las Acciones Comunes y Bonos Subordinados - Bolsa de Valores de Lima periodo Enero-diciembre 2015.

EL PACIFICO - PERUANO SUIZA CIA. DE SEGUROS Y REASEGUROS

Renta Variable

Código ISIN	Nemónico	Año - Mes	COTIZACIONES 2015				Precio
			Apertura S/	Cierre S/	Máxima S/	Mínima S/	Promedio S/
PEP669001005	PSUIZAC1	2015-01	16.00	15.68	16.00	15.68	15.68
PEP669001005	PSUIZAC1	2015-02	-.-	-.-	-.-	-.-	13.00
PEP669001005	PSUIZAC1	2015-03	-.-	-.-	-.-	-.-	-.-
PEP669001005	PSUIZAC1	2015-04	-.-	-.-	-.-	-.-	-.-
PEP669001005	PSUIZAC1	2015-05	-.-	-.-	-.-	-.-	-.-
PEP669001005	PSUIZAC1	2015-06	-.-	-.-	-.-	-.-	-.-
PEP669001005	PSUIZAC1	2015-07	-.-	-.-	-.-	-.-	-.-
PEP669001005	PSUIZAC1	2015-08	-.-	-.-	-.-	-.-	-.-
PEP669001005	PSUIZAC1	2015-09	-.-	-.-	-.-	-.-	-.-
PEP669001005	PSUIZAC1	2015-10	-.-	-.-	-.-	-.-	-.-
PEP669001005	PSUIZAC1	2015-11	-.-	-.-	-.-	-.-	-.-
PEP669001005	PSUIZAC1	2015-12	-.-	-.-	-.-	-.-	-.-

En lo que se refiere a los valores representativos de deuda de El Pacífico-Peruano Suiza Cía. de Seguros y Reaseguros, cumplimos con informarles que en la revisión efectuada se ha verificado que los mismos no han registrado negociación durante el año 2015.

El Valor Contable de la Acción de El Pacífico-Peruano Suiza al 31.12.2015 es de S/. 22.78 nuevos soles.

ENTORNO JURÍDICO

NORMAS EMITIDAS

Entre las normas emitidas durante el presente año, las siguientes normativas merecen un comentario especial:

- **Resolución N° 001-2015-SUSALUD/S a N°009-2015-SUSALUD/S**, publicada el 09/01/2015, donde se aprueban Instrumentos de Supervisión Selectiva de IPRESS aplicable a las Unidades Productoras de Servicios de Salud Cuidados Intensivos de las IPRESS públicas y privadas.
- **Resolución N° 053-2015-SUSALUD/S**, publicada el 27/02/2015, que aprueba el Reglamento para el Registro Nacional de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud.
- **Resolución SBS N° 1601-2015, del 6 de marzo de 2015**, publicada el 11/03/2015, incorpora el artículo 4º-A al Reglamento de Requerimientos Patrimoniales de las Empresas de Seguros y Reaseguros, aprobado por Resolución SBS N° 1124-2006 y sus normas modificatorias, con el propósito de precisar, que los contratos de reaseguro que respalden las fianzas otorgadas por las empresas podrá ser considerado como garantía personal elegible, siempre que en sus condiciones se establezca que es incondicional, irrevocable, de realización automática a solo requerimiento y sin beneficio de excusión.
- **Resolución SBS N° 1782-2015, publicada el 21/03/2015**, por medio de la cual se modificó el Reglamento para la Evaluación y Clasificación del Deudor y la Exigencia de Provisiones, aprobado por la Resolución SBS N° 11356-2008 y sus normas modificatorias, variando los criterios que deben seguir las empresas para determinar la clasificación y provisión de los deudores que integran su cartera de créditos, así como establecer la metodología que debe aplicarse, así como los requisitos que deben cumplir las empresas para efectuar el cálculo del requerimiento de patrimonio efectivo por riesgo de crédito usando el método estándar o los métodos basados en calificaciones internas.
- **Resolución SBS N° 1783-2015, publicada el 21/03/2015**, por la cual se modificó el Reglamento de los Regímenes Especiales y de la Liquidación de las Empresas del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros, aprobado por Resolución SBS N° 455-99 y sus normas modificatorias, para dar mayor transparencia, diligencia y eficiencia a la gestión de los procesos liquidatorios, sobre la base de la experiencia supervisora adquirida en los años de vigencia del Reglamento y establecer mecanismos de preservación de la información importante desde el régimen de intervención, mantener informados a los acreedores, precisar las responsabilidades de los encargados de los regímenes de vigilancia, intervención, disolución y liquidación, describir los principios rectores de la gestión del proceso liquidatorio, precisar los criterios básicos que deben observarse en las actividades más relevantes de la liquidación, precisar las causales de cierre del proceso liquidatorio y los requisitos para la liquidación voluntaria.

- **Resolución SBS N° 2660-2015, publicada con fecha 18/05/2015**, por medio del cual se aprobó el Reglamento de Gestión de Riesgos de Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo, con el propósito de establecer criterios en materia de prevención del Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, que permitan incrementar la eficacia y eficiencia del sistema de prevención del LA/FT, considerando los estándares internacionales, las mejores prácticas sobre la materia, así como aquellos aspectos identificados como producto de la labor de supervisión.
- **Resolución SBS N° 3322-2015, publicada el 13/06/2015**, a través de la cual se modifican los artículos 10 y 21 del Reglamento de Infracciones y Sanciones en materia de Prevención del Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo. (ver páginas 100 y 101 del archivo correspondiente)
- **Ley N° 30334**, publicada el 24/06/2015, Ley que establece medidas para dinamizar la economía en el año 2015.
- **Resolución SBS N° 101-2015-SUSALUD/S, publicada el 28/06/15**, mediante la cual se dispone la publicación del proyecto de norma que aprueba el Reglamento de autorizaciones de Organización, Funcionamiento y registro de las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento de Fondos de Aseguramiento de Salud – IAFAS en el portal institucional de SUSALUD.
- **Resolución SBS N° 4007-2015, publicada el 11/06/2015**, mediante la cual se modifica el Reglamento para la negociación y contabilización de productos financieros derivados en las empresas de seguros.
- **Resolución SBS N° 4008-2015, publicada el 11/06/2015**, mediante la cual se modifica el Reglamento de Pago de Primas de Pólizas de Seguros.
- **Resolución N° 106-2015-SUSALUD/S**, publicada el 25/06/15, mediante la cual se modifican las Condiciones Mínimas de los Convenios o Contratos suscritos entre las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud (IAFAS) e Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS).
- **Resolución SBS N° 117-2015-SUSALUD/S**, publicada el 10/08/2015, que modifica el Reglamento General para la Atención de los Reclamos y Quejas de Usuarios de las IAFAS e IPRESS.
- **Decreto Supremo N° 027-2015 SA**, publicado el 12/08/2015. Aprueba reglamento de la Ley 29414 que establece los derechos de las personas usuarias de los servicios de salud.
- **Decreto Supremo N° 026-2015-SA**, publicado el 13/08/2015, que aprueba el Reglamento del Procedimiento de Transferencia de Funciones del Instituto Nacional de Defensa de la

Competencia y de la Protección Intelectual – INDECOPI a la Superintendencia Nacional de Salud – SUSALUD, en el marco del Decreto Legislativo N° 1158.

- **Decreto Supremo N° 027-2015-SA**, publicado el 13/08/2015, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 29414, Ley que establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud.
- **Resolución SBS N° 4623-2015, publicado el 14/08/2015**, mediante el cual se modifican los procedimientos administrativos N° 138 y 140 del TUPA de la SBS, relativos a solicitudes de designación de Oficiales de Cumplimiento.
- **Resolución SBS N° 5780-2015, publicada el 28/09/2015**, mediante la cual se aprueban normas especiales sobre vinculación y grupo económico.
- **Decreto Supremo N° 033-2015-SA**, publicado el 06 /10/2015 Aprueban reglamento de la Ley N° 29889, Ley que modifica el artículo 11 de la Ley 26482, Ley General de Salud y garantiza los derechos de las personas con problemas de salud mental.
- **Decreto Supremo N° 034-2015-SA**, publicado el 22/10/2015. Aprueba el Reglamento de Supervisión de Susalud aplicable a IAFAS, EPS y UGIPRESS.
- **Resolución SBS N° 4797-2015, publicada el 26/10/2015**, mediante la cual se reglamenta la apertura, conversión, traslado o cierre de oficinas y uso de locales compartidos.
- **Resolución SBS N°6468-2015, publicada el 28/10/2015**, mediante la cual se modifica el Plan de Cuentas para las empresas del sistema asegurador.
- **Resolución SBS N° 6420-2015, publicada el 28/10/2015**, mediante el cual se reglamenta la adquisición de la propiedad en el capital social de las empresas supervisadas y de los propietarios significativos.
- **Resolución SBS N°7931-2015, publicada el 07/11/2015**, mediante la cual se modifica el Reglamento para la gestión del riesgo de liquidez.
- **Decreto Supremo N°350-2015-EF**, publicado el 10/12/2015, por el cual se reglamenta la Ley N°30225, Ley de Contrataciones del Estado.
- **Decreto Supremo N° 039-2015-SA**, publicado el 17/12/2015. Aprueba el Reglamento de la Ley N° 30024, Ley que crea el Reglamento Nacional de Historias clínicas electrónicas.
- **Resolución N° 181-2015-SUSALUD**, publicada el 19/12/2015. Aprueban Reglamento de conciliación del CECONAR SUSALUD.
- **Resolución N° 183-2015-SUSALUD/S**, publicada el 20 /12/ 2015. Modifica la primera disposición complementaria transitoria de la Resolución de Superintendencia N° 092-2014

SUSALUD que aprueba el Reglamento para la recolección, transferencia y difusión de información de las prestaciones de salud generadas por las IPRESS y UGIPRESS.

- **Resolución N° 182-2015-SUSALUD/S**, publicada el 23/12/2015. Modifica el reglamento para la presentación de información económica financiera e indicadores financieros para IAFAS.

PROCESOS LEGALES

Por motivos derivados de su propia actividad económica, Pacífico Seguros Generales interviene en algunos procesos civiles, donde participa como demandante o demandado.

Las acciones legales que ha tomado como demandante se refieren al cobro de primas a asegurados deudores, al pago de rentas por contratos de arrendamiento y a otras derivadas de la recuperación de indemnizaciones pagadas a nuestros asegurados por terceros, especialmente en las pólizas de Automóviles y Transportes. Como entidad demandada, forma parte de procesos relacionados, generalmente, con reclamos derivados de las pólizas de seguro de Responsabilidad Civil.

Vale subrayar que los montos implicados en dichos procesos no son una contingencia importante para la empresa; en otras palabras, ninguno de ellos afecta significativamente la compañía.

CAPITAL SOCIAL

El Capital Social de la compañía, suscrito, pagado e inscrito en registros públicos al 31 de diciembre de 2015, asciende a la suma de S/. 720,185,540.00, el mismo que se encuentra representado por 72,018,554 acciones comunes de valor nominal de S/. 10.00, cada una.

La Junta Obligatoria Anual de Accionistas, celebrada el 28 de febrero de 2014 aprobó el Aumento de Capital por la suma de S/. 80, 000,000 soles, como consecuencia de la Capitalización de las Utilidades Acumuladas. Esto generó la entrega a los señores accionistas de la cantidad de 8,000,000 en acciones liberadas, con un valor nominal de S/. 10.00 nuevos soles cada una. El porcentaje que recibieron fue de 12.4963772% por acción. El nuevo Capital Social quedó registrado en el Asiento N° B00020 de la Partida N° 02005506 del Registro de Personas Jurídicas de la Zona Registral N° IX – Sede Lima.

Las acciones liberadas estuvieron a disposición de los accionistas en nuestra sede principal a partir del 18 de setiembre del 2014.

Asimismo, con fecha 3 de marzo de 2016 quedó inscrito en el asiento B00021 de la partida de la sociedad el aumento de capital por la suma de S/. 195,000,000 soles, como consecuencia de la capitalización del capital adicional y de las utilidades, siendo que el capital social inscrito en registros públicos asciende a la suma de S/. 915,185,540.00. Esto generará la entrega a los señores accionistas de la cantidad de 19,500,000 en acciones liberadas, con un valor nominal de S/. 10 soles cada una. El porcentaje que recibirán es de 27.076355% por acción. Las acciones liberadas estarán a disposición de los accionistas en nuestra sede principal a partir del 14 de abril de 2016.

POLÍTICA DE DIVIDENDOS

El 14 de marzo de 2001, la Junta General de Accionistas aprobó la Modificación de la Política de Dividendos.

Mediante esta medida, la Compañía anunciará y entregará, en circunstancias normales, un dividendo en efectivo no menor al 35% de las utilidades netas obtenidas en el ejercicio precedente. No obstante, el pago de los dividendos dependerá de la situación general de los negocios, de los planes de desarrollo, de la expansión de la empresa, así como de su situación financiera en forma individual y consolidada con sus subsidiarias.

ESTADOS FINANCIEROS

Gráfico 1: PRINCIPALES CIFRAS DE LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS BAJO NORMAS INTERNACIONALES DE INFORMACIÓN FINANCIERA (NIIF) 1. Cifras en millones S/. (1)

	2011	2012	2013	2014	2015
EGP (PEN millones, fin de período)					
Primas totales	2,398.4	2,689.0	3,082.1	3,155.6	2,738.5
Primas cedidas	391.7	403.9	480.9	457.7	453.4
Incremento de reserva	382.3	377.9	410.8	445.1	554.8
Primas netas ganadas	1,624.4	1,907.2	2,190.5	2,252.8	1,730.3
Siniestros netos	1,038.5	1,201.9	1,460.5	1,426.7	1,019.8
Comisiones netas	232.8	314.9	388.3	422.6	403.3
Gastos técnicos netos	80.5	77.2	88.0	75.9	33.3
Resultado técnico	276.1	307.6	317.6	425.8	273.9
Rendimiento financiero	273.3	319.7	332.2	319.8	339.5
Gastos generales y Provisiones	361.7	460.8	527.6	536.5	386.0
Utilidad neta consolidada	157.1	155.5	89.8	180.8	324.5
Contribución a Credicorp	181.0	175.2	108.4	202.7	246.9
Balance (PEN millones, fin de período)					
Activos	5,796.7	6,830.7	7,723.3	8,656.4	9,329.1
Inversiones en valores e inmuebles	3,853.4	4,545.1	5,053.8	5,809.5	7,141.2
Reservas técnicas	3,699.9	4,121.4	4,993.5	5,549.0	6,377.4
Pasivo total	4,442.0	5,034.8	6,196.0	6,744.6	7,399.3
Patrimonio neto	1,235.2	1,611.7	1,386.7	1,715.7	1,786.8
Interés minoritario	119.5	184.3	140.7	196.0	143.1
Rentabilidad					
Utilidad neta por acción (S/. por acción)	3.52	2.98	1.40	2.17	4.51
Retorno sobre patrimonio promedio ²	14.5%	10.9%	6.0%	11.7%	18.5%
Retorno sobre activos promedio ²	2.9%	2.5%	1.2%	2.2%	3.6%
Ratios Operativos					
Patrimonio / Activo total	21.3%	23.6%	18.0%	19.8%	19.2%
Aumento de reservas técnicas	19.0%	16.5%	15.8%	16.5%	24.3%
Siniestros netos / Primas netas ganadas	63.9%	63.0%	66.7%	63.3%	58.9%
Gastos y comisiones / Primas netas ganadas	19.3%	20.6%	21.7%	22.1%	25.2%
Resultado técnico / Primas netas ganadas	17.0%	16.1%	14.5%	18.9%	15.8%
Gastos generales / Primas netas ganadas	22.3%	24.2%	24.1%	23.8%	22.3%
Gastos generales / Activos promedio ²	6.7%	7.3%	7.3%	6.6%	4.3%
Raño combinado ³	101.8%	105.1%	105.7%	98.5%	108.5%
Otras Datos					
Número de acciones, neto (en millones)	44.6	52.1	64.0	83.4	72.0

1 Cifras no auditadas de acuerdo a Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF).

2 Promedios determinados tomando el promedio del saldo inicial y saldo final de cada período.

3 No incluye Pacífico Vida

4 Incluye colaboradores de las subsidiarias de salud Clínicas el Golf, Clínica San Borja, Laboratorio M L, OncoCare, Doctor +, Clínica Galeno, Sanchez Fern

*Pacífico Seguros Generales, a partir de enero 2015, no consolida la información financiera de Pacífico EPS, luego de la asociación con Banmedica quienes adquirieron control.

Gráfico 2: BALANCE GENERAL CONSOLIDADO
(S/. millones, fin de período)

BALANCE GENERAL CONSOLIDADO

(PEN millones, fin de período)

Activo	2012	2013	2014	2015
Caja y Bancos	196.0	292.4	485.2	431.6
Inversiones netas	4,545.1	5,053.8	5,809.5	7,141.2
Inmueble, Mobiliario y equipo, neto	407.7	243.3	278.8	82.6
Cuentas por cobrar y otros activos	1,682.0	2,133.7	2,082.8	1,673.7
Total activo	6,830.7	7,723.3	8,656.4	9,329.1
Pasivo y patrimonio neto	2012	2013	2014	2015
Reservas técnicas	4,121.4	4,993.5	5,549.0	6,377.4
Cuentas por pagar y otros pasivos	913.4	1,202.4	1,195.6	1,021.9
Total pasivo	5,034.8	6,196.0	6,744.6	7,399.3
Patrimonio neto	1,611.7	1,386.7	1,715.7	1,786.8
Interés minoritario	184.3	140.7	196.0	143.1
Total pasivo y patrimonio neto	6,830.7	7,723.3	8,656.4	9,329.2

*Pacífico Seguros Generales, a partir de enero 2015, no consolida la información financiera de Pacífico EPS, luego de la asociación con Banmedica quienes adquirieron control.

Gráfico 3: ESTADO DE GANANCIAS Y PÉRDIDAS CONSOLIDADO
(S/. millones, fin de período)

ESTADO DE GANANCIAS Y PÉRDIDAS

(PEN millones, fin de período)

	2012	2013	2014	2015
Primas totales	2,689.0	3,082.1	3,155.6	2,738.5
Primas cedidas	403.9	480.9	457.7	453.4
Ajuste de reservas	377.9	410.8	445.1	554.8
Primas netas ganadas	1,907.2	2,190.5	2,252.8	1,730.3
Siniestros netos	1,201.9	1,460.5	1,426.7	1,019.8
Comisiones netas	314.9	388.3	422.6	403.3
Gastos Técnicos netos	77.2	88.0	75.9	33.3
Resultado técnico	307.6	317.6	425.8	273.9
Ingresos financieros, netos	319.7	332.2	319.8	339.5
Gastos generales y provisiones	460.8	527.6	536.5	386.0
Ingresos varios	11.5	14.4	23.3	35.5
Resultado por traslación	22.2	(21.3)	4.6	13.9
Asociación en participación	0.0	0.0	0.0	10.2
Inversión en Asociadas	0.0	0.0	0.0	157.1
Impuesto a la renta y participación de los trabaja	23.2	8.6	31.1	74.4
Utilidad antes de interés minoritario	176.9	106.7	205.9	349.5
Interés minoritario	21.3	16.9	25.0	25.0
Utilidad neta consolidada	155.5	89.8	180.8	324.5
Contribución a Credicorp	175.2	108.4	202.7	246.9

*Pacífico Seguros Generales, a partir de enero 2015, no consolida la información financiera de Pacífico EPS, luego de la asociación con Banmedica quienes adquirieron control.

Gráfico 4: PACÍFICO SEGUROS BALANCE GENERAL
(S/. millones, fin de período)

BALANCE GENERAL

(PEN millones, fin de período)

Activo	2011	2012	2013	2014	2015
Caja y Bancos	36.0	44.7	129.0	137.4	114.1
Inversiones netas	1,460.7	1,848.1	1,541.2	1,854.5	2,039.3
Inmueble, Mobiliario y equipo, neto	113.3	159.3	246.9	270.8	264.0
Cuentas por cobrar y otros activos	1,060.5	1,068.7	1,433.0	1,346.0	1,362.5
Total activo	2,670.5	3,120.8	3,350.1	3,608.7	3,779.9
Pasivo y patrimonio neto	2011	2012	2013	2014	2015
Reservas técnicas	914.9	970.3	1,211.4	1,131.9	1,143.3
Cuentas por pagar y otros pasivos	520.3	537.9	738.7	746.7	837.7
Total pasivo	1,435.3	1,508.3	1,950.1	1,878.6	1,981.1
Patrimonio neto	1,235.2	1,612.6	1,400.0	1,730.1	1,798.8
Interés minoritario					
Total pasivo y patrimonio neto	2,670.5	3,120.8	3,350.1	3,608.7	3,779.9

PRINCIPALES OFICINAS EN LIMA Y PROVINCIAS

OFICINA PRINCIPAL

Av. Juan de Arona N°830 San Isidro, Lima
Casilla Postal N°595 Lima 27
Tel: 518-4000
Fax: 518-4090
www.Pacificoseguros.com

GERENCIA DE PROVINCIAS

Alan Tocre

TRUJILLO

Ricardo Calderon
Av. Victor Larco Herrera 505, Trujillo
Tel: (044) 223104- 223107
Cel: #962927439
RPM: 962927439
Email: ricalderon@pacifico.com.pe

TRUJILLO FFVV

Graciela Urquiaga
Av. España 240, Of 101 – 102, Trujillo
Tel: (044) 23-5041
Fax: (044) 29-2848
Cel: 972862284
RPM: #972862284
Email: grurquiaga@pacifico.com.pe

CHICLAYO

Ana Díaz
San José 857, Chiclayo
Tel: (074) 23-3961, 22-7724
Desde Lima: 518-4000 – Anexo 2115
Fax: (074) 22-4683
Cel: 978014146
RPM: #110187
Email: ana_diaz@Pacífico.com.pe

PIURA

Carlos Amayo Abanto
Calle Libertad 657, Cercado, Piura
Tel: (073) 30-1885
Fax: (073) 32-7811
Cel: (073) 96941-5247
RPM: # 393383
Email: camayo@pacifico.com.pe

PIURA FFVV

Jessica Vega
Av. Loreto 865, Piura
Tel: (073) 32-2624
Cel: 955858107
RPM: #0305175
Email: jesvega@pacifico.com.pe

HUANCAYO

Miguel Mayta
Jr. Ayacucho N° 282, Huancayo
Tel: (064) 236-102
Desde Lima: 518-4000 - Anexo 2521 / 2520
Cel: 964418888
RPM: #964418888
Email: mmayta@Pacífico.com.pe

ICA

Italo Babiche Fuentes
Av. San Martín N° 1312, Mz "M-2", Lote 40, Urbanización San Isidro, Ica
Fax (056) 23-3436
Desde Lima: 518-4000 - Anexo 2550
Cel: 980346842
RPM: *0090688
Email: ibabiche@Pacífico.com.pe

AREQUIPA

Pablo Ernesto Márquez - Mares Manrique

Av. Bolognesi 301, Yanahuara, Arequipa

Tel: (054) 380460

Desde Lima: 518-4000 anexo: 2208

Cel: (054) 99909-3154

RPM: # 551862

Email: pmarquez@Pacífico.com.pe

CUSCO

Alex Kalinowski Barclay

Jr. Julio C. Tello Mz "C" Lote 13 - Urb. Santa Mónica Wanchaq, Cusco

Tel: (084) 25-1280

Cel: (084) 975030627

RPM: #0117793

Email: akalinowski@Pacífico.com.pe

TACNA

Maria Angelica Anderson

Plaza Zela 975, Cercado, Tacna

Tel: (052) 24-4241

Cel: (052) 96560-2395

RPM: #623392

manderson@pacifico.com.pe

IQUITOS

Nelson Berrocal

Yavarí 363, Of. 4, Edificio El Dorado, Iquitos

Tel: (065) 23-5341

Cel: 988343694

RPM: #741485

nberrocal@pacifico.com.pe

GOBIERNO CORPORATIVO

Directorio y Administración Interna

Para cumplir con nuestras atribuciones y responsabilidades, el Directorio de Pacífico Seguros cuenta con diversos comités especiales para la mejor administración de la compañía:

- Comité Ejecutivo
- Comité de Auditoría Corporativo de Credicorp Ltd.
- Comité de Gestión Integral de Riesgos

En el ámbito gerencial, se cuenta con comités, lo que constituye una práctica de Buen Gobierno Corporativo en Pacífico Seguros. Estableciéndose entre los principales:

- Comité de Activos y Pasivos (ALCO)
- Comité de Riesgos de Mercado
- Comité de Inversiones
- Comité de Seguridad Informática
- Comités por línea de negocio (autos, salud, propiedad, líneas personales)

Sistema de denuncias

Credicorp Ltd: Se ha establecido en cumplimiento de la sección 301 (4) de la Ley Sarbanes-Oxley de 2002. A través de éste sistema se puede enviar reportes, quejas o denuncias sobre irregularidades que se hayan cometido (o donde exista una sospecha razonable de que se haya cometido) de carácter contable, financiero y/o administrativo así como incumplimientos al Código de Ética, a los Lineamientos de Conducta Credicorp y al Manual de Cumplimiento Normativo Corporativo.

La información que se recibe es tratada de manera confidencial y anónima. Si el reportante/denunciante desea identificarse, podrá indicarlo en el sistema y se mantendrá absoluta reserva sobre su identidad.

Cumplimiento Corporativo Pacífico: A través del buzón de correo electrónico: Cumplimiento Pacífico – Consultas Ética y Conducta.

Pacífico está totalmente comprometido en promover la conducta ética de todos sus colaboradores acorde a las Pautas de Conducta establecidas en sus Políticas y en las Políticas Corporativas de Credicorp Ltd. Se garantiza la protección del denunciante contra represalias o cualquier otra forma de discriminación o intimidación por haber realizado algún tipo de denuncia o reclamo.

Cumplimiento Sarbanes OXLEY ACT (Ley Sarbanes – Oxley)

En el ejercicio 2012, la compañía cumplió con el reto de obtener la certificación de la Ley Sarbanes Oxley referida al cumplimiento de estándares internacionales en la presentación, divulgación y controles internos para la elaboración de sus informes financieros.

Informe principios de buen Gobierno Corporativo

El buen gobierno corporativo es y seguirá siendo un sistema sustancial que actúa sobre las sociedades, con el objetivo de respaldar una atmósfera de credibilidad y transparencia. Para Pacífico Seguros es indispensable cumplir permanentemente las políticas de un buen gobierno corporativo y responsabilidad social. Para ello, contamos con normas recopiladas en el Reglamento Interno y en la Memoria Anual de Gobierno Corporativo y Responsabilidad Social. Pacífico Seguros en su calidad de prestador de respaldo económico a sus asegurados ante eventualidades inesperadas y como herramienta de transferencia de riesgos, pone especial énfasis en su responsabilidad no sólo con sus clientes sino también con la comunidad en su conjunto, sus proveedores, colaboradores y accionistas.

Como práctica adoptada a partir del año 2005, Pacífico Seguros continúa mejorando la calidad de su información de acuerdo a lo solicitado por la Resolución Conasev No. 140-2005/EF, para que los inversionistas cuenten con la mejor información respecto del grado de implementación de las mejores prácticas de Gobierno Corporativo.

GESTIÓN DEL VALOR DE AUDITORÍA INTERNA

Auditoría Interna

Durante 2015 mantenemos el compromiso de mejora continua con la visión de sostener un alto nivel profesional, independencia y objetividad y ser reconocida por la Gerencia y el Directorio por agregar valor al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la compañía y por utilizar las mejores técnicas y prácticas de auditoría de los conglomerados financieros con cobertura global. Para lograr estos objetivos, actuamos en los siguientes frentes:

Capacitación y Certificaciones con valor internacional

En coherencia con nuestra visión, se continuó con el plan de capacitación en el ámbito nacional e internacional. Al finalizar el año 2015, se impartió 2012 horas de capacitación especializada para el equipo de auditoría conformado por 27 auditores, con un promedio de 75 horas / auditor en temas de riesgo de seguros de propiedad, salud y vida, prevención de fraudes, lavado de activos y marco para la práctica profesional de auditoría interna. Esto incluye la participación de 9 auditores del equipo en la Escuela de Seguros y en el Diplomado de Gestión de Seguros que se dicta en convenio con la Universidad ESAN. Estas cifras no consideran las horas individuales que nuestros auditores invierten en obtener un alto desempeño profesional a través de estudios de postgrado en diversas universidades de prestigio en el Perú. Gracias a ello el 50% del equipo cuenta con título de postgrado.

Miembros del equipo han obtenido certificaciones especializadas en instituciones de prestigio internacional como *The Institute Internal Auditors (IIA)*, *Systems Audit and Control Association (ISACA)*, *British Standards Institution (BSI)*, *Project Management Professional (PMI)* e *International Information Systems Security Certification Consortium (ISC²)*:

1 CRMA certificado por IIA.	1 CISA certificado por ISACA.
1 CobiT Foundation certificado por ISACA	1 ISO 22301 LA certificado por BSI.
2 CRISC certificados por ISACA.	1 CICA certificado por IIC.
1 CISM certificado por ISACA.	1 PMP certificado por PMI
1 CISSP certificado por ISC ² .	

Metodología y Plan de Trabajo de Auditoría Interna

Nos alineamos a las políticas y metodología corporativa de Credicorp Ltd., esta acción se concretó a través de la participación en el Comité de Auditores Internos de Credicorp, foro que sirve para consolidar el alineamiento, difundir la metodología y asegurar el mejoramiento y capacitación continua.

Ejecutamos el Plan Anual de Auditoría del 2015 totalizando 190 informes emitidos bajo el enfoque de Auditoría Basada en Riesgos que considera la cobertura de las unidades y procesos de la compañía en un plazo de tres años.

COMPAÑÍA	AÑOS		
	2013	2014	2015
El Pacífico Seguros	59	59	61
El Pacífico Vida	40	46	42
Pacífico Salud EPS S.A.	27	37	35
Otras empresas de Grupo Pacífico	20	45	52
Total	146	187	190

En lo relacionado a Auditoría Continua, se han desarrollado 08 reportes durante el 2015 los cuales se encuentran agrupados en cinco procesos: Cobranzas (2), Compras (1), Siniestros (2), Coaseguros (1), Venta - Emisión (2).

Para gestionar el Plan de Trabajo de Auditoría Interna se ha implementado un sistema de medición del desempeño de la actividad de auditoría interna a través de indicadores.

Programa de aseguramiento y mejora de la calidad

Desde el año 2012, desarrollamos Evaluaciones Internas con el objetivo de certificar que los cambios y mejoras realizados en el proceso de auditoría interna sean consistentes y dinámicos en el tiempo, es por ello que, el Gerente de Auditoría y 04 integrantes del equipo asistieron con éxito a cuatro eventos de capacitación: dos en la sede del IIA en los Estados Unidos, uno en la sede del Instituto de Auditores Internos de Costa Rica y uno en la sede del Instituto de Auditores Internos de Perú. En Costa Rica y Lima obtuvieron la acreditación de Quality Assurance Review (QAR), logro que los califica para efectuar este tipo de evaluación.

Desde el año 2013 tenemos la Certificación Internacional de la Calidad, con la máxima calificación otorgada por *The Institute of Internal Auditors Global*, calificativo que nos ubica dentro del Top 5 de las empresas evaluadas en los últimos 3 años.

Durante el 2015, iniciamos la cuarta evaluación interna del Programa de Aseguramiento y Mejora de la Calidad conforme a la Norma 1311 del IIA, obteniendo el calificativo global de “Cumple Generalmente”, que es el más alto y significa que la unidad de auditoría interna de Grupo Pacífico cuenta con reglamentos, políticas y procesos acordes con los Principios fundamentales para la práctica profesional de auditoría interna, la Definición de la profesión, el Código de Ética del IIA y las Normas Internacionales.

Seguimiento a la implementación de recomendaciones

Durante el año 2015 se ha logrado concluir la implementación del Sistema de Seguimiento de Observaciones de Auditoría emitiendo entregables a la gerencia informando sobre observaciones por vencer, vencidas, e implementadas por verificar; mensualmente emite un informe a la Gerencia sobre el estado de implementación de observaciones en el negocio de seguros y negocio de prestación de salud y cuatrimestralmente remite a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFPs información sobre el avance en la implementación de recomendaciones emitidas por esta entidad.

HONORARIOS DE AUDITORIA

De conformidad con lo establecido en la Segunda Disposición Final del Reglamento de Auditoría Externa aprobada por Resolución SBS N° 17026-2010, cumplimos con revelar, en forma comparativa por los dos últimos ejercicios económicos, los servicios prestados por las Sociedades de Auditoría Externa a El Pacífico-Peruano Suiza Compañía de Seguros y Reaseguros, bajo los rubros y por los montos siguientes (montos expresados en nuevos soles):

	AÑO 2014 NUEVOS SOLES				
SOCIEDAD AUDITORA	HONORARIOS DE AUDITORIA	HONORARIOS RELACIONADOS A AUDITORIA	HONORARIOS DE IMPUESTOS	OTROS HONORARIOS	TOTAL
MEDINA ZALDIVAR PAREDES & ASOCIADOS SCRL	654,450	8,660	-	-	663,110
ERNST & YOUNG ASESORES S CIVIL DE R L	-	-	92,928	77,400	170,328
PRICEWATERHOUSECOOPERS S.CIVIL DE R.L.	-	-	105,910	22,624	128,534
BDO CONSULTORES TRIBUTARIOS Y LEGALES SA	-	-	-	5,000	5,000
	654,450	8,660	198,838	105,024	966,972

	AÑO 2015 NUEVOS SOLES				
SOCIEDAD AUDITORA	HONORARIOS DE AUDITORIA	HONORARIOS RELACIONADOS A AUDITORIA	HONORARIOS DE IMPUESTOS	OTROS HONORARIOS	TOTAL
PAREDES, ZALDIVAR, BURGA & ASOCIADOS S CIVIL DE R L	237,900	-	-	-	237,900
ERNST & YOUNG ASESORES S CIVIL DE R L	-	-	195,965	-	195,965
GAVEGLIO, APARICIO Y ASOCIADOS S.C.R.L.	473,997	-	-	27,184	501,181
PRICEWATERHOUSECOOPERS S.CIVIL DE R.L.	-	-	97,415	20,388.00	117,803
KPMG ASESORES SOCIEDAD CIVIL DE RESPONSABILIDAD	-	-	-	36,900	36,900
	711,897	-	293,379	84,472	1,089,749